

Balanço Social 2010



Edenred
For an easier life

Compromissos com a sustentabilidade



O desejo de exercer um papel relevante nas transformações sociais está na origem das atividades da Edenred Brasil, empresa criada a partir da cisão entre as divisões de Serviços e Hotelaria do Grupo Accor. Apesar do desmembramento, a nova empresa traz consigo o DNA da Accor nas questões de sustentabilidade.

A Edenred já nasce com o compromisso histórico de criar produtos e serviços que associam inovação e compromissos sociais e ambientais. Essas duas pontas da história – o passado de realizações e a energia para fazer ainda mais em uma nova realidade empresarial – estão nesta edição do Balanço Social, o primeiro sob a nova marca corporativa Edenred.

O ano em que celebramos o 35º aniversário da Ticket, o carro-chefe das negócios da Edenred Brasil, é o momento de prestação de contas sobre a evolução dos nossos indicadores sociais, ambientais e econômicos, em mais uma ação do contato permanente com colaboradores, clientes e parceiros. Para a comunidade interna, o Balanço Social

reforça a percepção dos colaboradores sobre nossos compromissos com a sustentabilidade. Para a sociedade, renova e atualiza a imagem de uma empresa social e ambientalmente responsável.

A marca corporativa Edenred é a inspiração para a nova consolidação das nossas iniciativas em dois eixos fundamentais: Dimensão Social e Dimensão Ambiental, que se subdividem em iniciativas internas (foco nos colaboradores) e externas (demais stakeholders). Assim, as ações representam a busca do equilíbrio entre as questões econômicas, sociais e ambientais em todas as decisões de negócios da Edenred Brasil.

Com paixão, ousadia e criatividade, vamos transformar a nossa história de sucesso no primeiro passo para um novo ciclo de realizações na área da sustentabilidade. Crescer e preservar o futuro são nossas ambições proclamadas. Vamos fazer diferente e vamos fazer ainda mais por nossos colaboradores e pelas comunidades nas quais atuamos.

Oswaldo Melantônio Filho
Diretor-Geral da Edenred Brasil



4 Linha do Tempo

6 Apresentação

9 Dimensão Social Interna

10 Saúde, Qualidade de Vida & Segurança no Trabalho

12 Educação & Capacitação Profissional

13 Diversidade

14 Valorização & Reconhecimento dos colaboradores

16 Perfil dos colaboradores

17 Dimensão Social Externa

18 Solidariedade & Engajamento dos colaboradores

20 Educação & Capacitação para o mercado de trabalho

22 Cultura & Esporte

23 Alimentação & Saúde

25 Dimensão Ambiental

26 Conscientização & Engajamento dos colaboradores

28 Compromissos com o futuro

29 Prêmios

31 Indicadores Econômicos, Sociais e Ambientais

32 Instituições parceiras

35 Informações Corporativas

LINHA DO TEMPO

1976

- ▶ A empresa Jacques Borel International trouxe para o Brasil o Ticket Restaurante. É o ano da criação do Programa de Alimentação do Trabalhador – PAT.



1986

- ▶ Durante 10 anos, a Jacques Borel International se desenvolveu com seus serviços de alimentação coletiva e o produto de maior alcance social: o Ticket Restaurante®.

1988

- ▶ Surge a Ticket Grupo de Serviços que reúne a Ticket, GR Administradora de Restaurantes e Incentive House.



1992

- ▶ Nascimento do Ticket Alimentação®, que permite aos trabalhadores a aquisição de alimentos em ampla rede de supermercados.

A sustentabilidade no

Os principais fatos da história da Edenred, com ênfase

2003

- ▶ Lançamento do Instituto Accor para coordenar, incentivar e apoiar ações sociais e ambientais.
- ▶ Adesão do Grupo Accor ao Pacto Global da ONU.

2004

- ▶ A Accor adota duas divisões: Accor Hotels e a Accor Services, na qual a Ticket está inserida.
- ▶ Primeira edição do "Dia Accor por um Mundo Melhor", evento nacional voltado às ações de responsabilidade social.
- ▶ Inauguração do CEI "Sonho de Criança", em parceria com a Prefeitura Municipal de São Paulo;



2005

- ▶ Pioneirismo na implementação da Nota Fiscal Digital na esfera municipal dentro do segmento de refeição e alimentação-convênio, com a eliminação inicial da impressão de cerca de 300 mil notas por mês.
- ▶ Lançamento do programa global Alimentação & Equilíbrio em prol de uma alimentação equilibrada e variada.



2006

- ▶ Criação do programa mundial de sustentabilidade Earth Guest.
- ▶ Apoio ao Instituto Ronald McDonald na Campanha Nacional McDia Feliz.

1997

- ▶ Nasce a Accor Brasil (antiga Ticket Grupo de Serviços) como resultado da fusão das empresas Jacques Borel International e Grupo Novotel. A empresa tem destacada atuação em Alimentação e Restaurantes; Hotelaria; Produtividade e Incentivos.



1998

- ▶ Campanha mobiliza os 17 mil colaboradores da Accor a realizar doações de alimentos para combater a desnutrição no Nordeste brasileiro.



2001

- ▶ Primeiro Balanço Social da Accor no Brasil.
- ▶ Criação do programa de conscientização e reciclagem Reciclaccor.
- ▶ Criação da campanha "Seja o Papai Noel de uma criança ou idoso".
- ▶ Comemoração dos 25 anos da Ticket e campanha de doação de 1% do IR para o Fundo Municipal da Criança.

2002

- ▶ Criação da área de responsabilidade social da Ticket Serviços.
- ▶ Criação do Departamento de Desenvolvimento Sustentável do Grupo Accor.

DNA da Edenred Brasil

nas ações de sustentabilidade e responsabilidade social

2007

- ▶ Criação do Earth Guest day, evento mundial para celebrar o Dia Mundial da Terra (22 de abril).
- ▶ Em sua primeira edição, a Semana Ticket Cultura exhibe filmes em 24 pontos da cidade, além de incentivar visitas aos museus da cidade.
- ▶ A Ticket é a primeira empresa Accor, no Brasil e no mundo, a utilizar papel de segurança reciclado nos vouchers do Ticket Restaurante.

2008

- ▶ Por meio do projeto "Plante uma Árvore", a Ticket firmou uma parceria com a ONG SOS Mata Atlântica que resultou no plantio de 6.908 árvores".
- ▶ Realização de ações ambientais em diferentes cidades por meio do Earth Guest day.
- ▶ Criação da Fundação Accor pelo Grupo Accor (âmbito mundial).

2009

- ▶ Lançamento Mundial do Código de Ética da Gestão Accor.
- ▶ Em parceria com o Centro de Sustentabilidade da FGV e outras 26 empresas, a Ticket funda a Plataforma "Empresas pelo Clima" com o objetivo de discutir propostas empresariais para uma Economia de baixo Carbono.
- ▶ Incorporando atividades esportivas, a Ticket realiza a Semana Ticket Cultura & Esporte.
- ▶ Prédio de Pinheiros conquista a certificação LEED de redução de impactos ambientais.

2010

- ▶ Criação do Ticket Car Carbon Control, ferramenta que detalha a emissão de CO₂ a partir do consumo de combustível de suas frotas.
- ▶ Accor é eleita, pela 13ª vez, como uma das Melhores Empresas para Trabalhar.
- ▶ Na cisão das operações de Hotelaria e Serviços do Grupo Accor, nasce a Edenred. O Instituto Accor passa a se chamar Instituto Edenred.
- ▶ Edenred lança a versão nacional e mundial do Comitê de Responsabilidade Social.





Uma história de sucesso

▶ A Edenred Brasil oferece soluções para garantir o bem-estar das pessoas e melhorar o desempenho das empresas no mercado de benefícios para os trabalhadores, gestão de despesas profissionais e programas de incentivo e recompensa. A Edenred Brasil integra as marcas Ticket e Accentiv' Mimética e ocupa posição de destaque no cenário internacional como a maior operação da Edenred, líder mundial em cartões e vouchers de serviços pré-pagos. Com presença em 40 países e criada em junho de 2010, a Edenred é o resultado da cisão mundial entre as operações de Serviços e Hotelaria do Grupo Accor.

Edenred é o nome do nosso projeto de empresa (Empreender diferentemente juntos). Éden significa "paraíso" em oito línguas, o bem-estar que caracteriza nossa atividade. Red é o vermelho, calor, generosidade; a cor da felicidade na Ásia e "rede" em espanhol, a conexão entre clientes, usuários, estabelecimentos e poderes públicos.

No Brasil, o carro-chefe dos negócios é a Ticket, pioneira e líder histórica em refeição-convênio e gestão de despesas de veículos. Ao longo de sua história de 35 anos, a Ticket foi a principal guardiã do Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT), a política pública de maior alcance social no país.

O símbolo da nossa Filosofia de Gestão

- ▶ A **árvore** é a **nossa missão** e os **frutos**, a **nossa ambição**.
- ▶ Os **Valores** são as **raízes**, bases de sustentação e alimentação. Elas se renovam e consolidam a nossa cultura.
- ▶ Diferenciada e saudável, por receber influência direta desses valores, a Edenred (nossa árvore) mobiliza e fortalece seus galhos (Acionistas, Comunidade, Pessoas e Clientes), gerando frutos (novos produtos e serviços) em um permanente círculo virtuoso de crescimento. **Os frutos carregam a essência da Edenred.**



nossos valores

nossa missão

Como uma empresa comprometida e socialmente responsável, nós trabalhamos com as autoridades públicas e as organizações a fim de ajudar a executar suas políticas econômicas e sociais. Nesse sentido, nós estabelecemos uma relação ganha-ganha quando se trata de autoridades públicas (desempenhando o papel de promotor de políticas econômicas e sociais); de empresas (promovendo sua atratividade e performance); rede de estabelecimento (promovendo a geração de renda e retenção de clientes); e do usuário (aumentando seu poder de compra, bem-estar e motivação).

nossa ambição

Ser líder mundial em benefícios para empregados e cidadãos e Ser um agente-chave em serviços pré-pagos, contribuindo para a performance das organizações.



Espírito Empreendedor

-)) Atitude pioneira que é a fonte de nosso dinamismo. É o que nos leva a abrir e desenvolver mercados.



Inovação

-)) Ela nos dá vantagem na busca de novas ideias para o desenvolvimento de novos mercados e serviços, transformando-as em realidade para melhor servir nossos clientes.



Performance

-)) É a chave para nosso sucesso e está no coração de nossas expectativas. Somos individual e coletivamente responsáveis por nossas ações.



simplicidade

-)) Oferecemos aos nossos clientes e parceiros soluções simples e fáceis de usar.



Compartilhamento

-)) As relações com nossos parceiros são fundadas no princípio da partida, baseadas no respeito mútuo profundo, na consideração pelos outros e na generosidade.

Gestão da Responsabilidade Social Corporativa



► Para a Edenred Brasil, a responsabilidade social é um tema transversal, ou seja, seus alcances e objetivos são potencializados de acordo com as particularidades de cada negócio. Por essa razão, o Comitê Edenred Brasil de Responsabilidade Social Corporativa, criado no final do ano passado no contexto de transformações do lançamento da nova marca corporativa, possui representantes de todas as áreas.

O Comitê trabalha pela continuidade dos avanços históricos da empresa e pela consolidação da gestão estratégica da responsabilidade social e sustentabilidade, buscando as certificações ISO 9001 e 14001, além do Inventário de Emissões de GEE (gases do efeito estufa). O Comitê atua de forma complementar ao Instituto Edenred, responsável pela consolidação e implementação das políticas e práticas de Responsabilidade Social, fortalecendo a percepção dos públicos de interesse do comprometimento da Edenred Brasil com as questões socioambientais.

Todos os trabalhos estão alinhados às diretrizes mundiais do Comitê Internacional que trabalha na construção de um projeto global de Responsabilidade Social Corporativa, símbolo da personalidade diferenciada da Edenred e alinhado à estratégia de negócios.



As pessoas no centro das atenções

Os colaboradores da Edened Brasil receberam em benefícios (alimentação, saúde, seguros e transporte) mais de R\$ **11 milhões** em 2010.

As pessoas representam a força mais poderosa da Edened Brasil. São elas que oferecem o serviço que encanta o cliente e garante sua fidelização. Dando e recebendo no conceito da relação “ganha-ganha”, elas realizam seus sonhos a partir da empresa. Pessoas felizes fazem tudo de forma muito melhor, pois conseguem vivenciar tudo o que fazem de forma plena. Essas são algumas das razões pelas quais a Edened Brasil realiza investimentos significativos no bem-estar de seus colaboradores e busca ser – sempre – Um Ótimo Lugar para se Trabalhar. Com o objetivo de mobilizar o colaborador e seus familiares em torno de iniciativas socioambientais e de solidariedade, a Ticket promove um calendário anual de atividades, com destaque para os seguintes programas:



Viva Melhor

Para garantir a satisfação, saúde e bem-estar dos colaboradores, a Edenred Brasil vai além das exigências da legislação trabalhista e proporciona inúmeras alternativas para que o colaborador adote um estilo de vida saudável, dentro e fora da empresa. São inúmeros benefícios (legais e personalizados), incentivos, ações de educação e orientação, reunidos em uma plataforma global chamada Viva Melhor. A plataforma também disponibiliza a Equipe Multidisciplinar de Saúde, formada por profissionais de várias áreas nos escritórios de Pinheiros e Alphaville. Em outras localidades, a Ticket mantém convênio com clínicas credenciadas. Em 2010, **foram realizados 3200 atendimentos**, incluindo orientação médica, psicológica e acompanhamento com nutricionistas, terapeutas e educadora física.



Os trabalhos de conscientização e prevenção reduziram em **25%** o número de afastamentos e **45%** no absenteísmo

Futura Mamãe



O programa inclui a entrega de kits para a mãe e o bebê; isenção de co-participação nos exames pré-natal e nas consultas com ginecologista durante a gestação, entre outros diferenciais, que beneficiaram 31 colaboradoras em 2010. A Edenred Brasil ampliou a licença-maternidade de quatro para seis meses, **beneficiando 11 colaboradoras**.



“Estou agradecida pelo tratamento e respeito que recebi durante o meu período de gestão e licença-maternidade. É um diferencial desta empresa disseminado pelos vários níveis da organização”

Graziella Adas
Gerente Jurídica



A CIPA possui atuação destacada em todas as campanhas, ocupando papel importante nas ações de segurança, saúde e qualidade de vida.





Programa Estilo de Vida

- Dirigido ao combate à obesidade, correção da postura, risco cardíaco e hipertensão, o programa estimula a adoção de hábitos mais saudáveis. Dentre as ações do programa, está a **campanha antitabagista** que fez com que **60%** dos participantes abandonassem o vício.

Educação em Saúde

- Ao longo de 2010, a campanha transmitiu informações sobre saúde e qualidade de vida de uma maneira lúdica e interativa.



Campanhas de Vacinação

- A Ticket desenvolveu campanhas de vacinação contra gripe e HPV, beneficiando mais de mil pessoas. Na **prevenção do HPV**, o laboratório parceiro desenvolveu uma vacina que protege as mulheres por 20 anos contra os tipos mais sérios, responsáveis pelo câncer de colo de útero e de outros órgãos. **Foram beneficiadas 136 mulheres.**



700 colaboradores participaram das apresentações da Equipe de Saúde no Dia Mundial de Combate à AIDS



1100 pessoas receberam o "Kit Carnaval", com folheto informativo e preservativo



Educação para a vida

Por ser uma empresa prestadora de serviços, a Edenred Brasil prepara as pessoas para experiências humanas. As ações de treinamento e desenvolvimento são um esforço para oferecer as melhores ferramentas para o desempenho das funções e, principalmente, para formar cidadãos conscientes de seu papel na sociedade. É educação para a vida. A partir dessa ampliação do conceito, a Edened Brasil promove o desenvolvimento das competências organizacionais de cada colaborador, de acordo com as competências exigidas pelo seu eixo de carreira.

Em 2010, o investimento em Treinamento e Desenvolvimento foi de R\$ 1.564.000,00. Foram 44970 horas em ações para o desenvolvimento das lideranças, programas de certificação com avaliações sucessivas para as áreas comerciais, operacionais e também para os gestores, entre diversas outras ações. Além disso, são 10 bolsas para cursos de graduação e outras 30 para pós-graduação (MBA) a partir de convênios e parcerias com 19 instituições de ensino.



“O apoio da Edenred Brasil foi muito importante para que eu conseguisse terminar meu curso de Administração de Empresas. Eu me formei no ano passado e agora estou pronto para continuar crescendo dentro da empresa”

Cesar dos Anjos Silva

Controlador de acesso e formado em Administração de Empresas pela UNINOVE

Foram **1.589**
colaboradores
treinando e **2.113**
treinamentos



A Biblioteca
Edenred recebeu
428 visitas em
2010, emprestando
205 livros



Somos todos iguais

► Criado em 2006, o **Programa de Inclusão de Pessoas com Deficiência** foi implantado por meio de ações especiais, dentre elas, estudo de acessibilidade, treinamento da equipe de RH, mapeamento de funções e postos de trabalho, capacitação de gestores, sensibilização corporativa, contratação e acompanhamento dos novos colaboradores. Em parceria com a Serasa, a Ticket Serviços participa do **Programa de Capacitação de Deficientes** que oferece um projeto estruturado de capacitação para portadores de deficiência física.



Desde o ano passado, a Edenred Brasil permite a inclusão de companheiro(a) homoafetivo como dependente do plano de assistência à saúde.

Hoje, a Ticket conta com 12 colaboradores deficientes, devidamente inseridos graças aos programas de treinamento e sensibilização.

Jovens Aprendizizes

► **Onze colaboradores** foram contratados no **programa Jovem Aprendiz**, recebendo os mesmos benefícios que os demais colegas, mas dividindo a carga de trabalho entre as aulas no SENAC (parte teórica) e o trabalho na empresa, em conformidade com a Lei Federal nº 10.097.



“O programa foi um excelente início para a minha carreira porque ofereceu uma visão geral de administração e marketing”

Eli Jorge Santana Neto
Participante do programa efetivado como auxiliar administrativo



Na mesma emoção

▶ Toda conquista, tanto da organização como dos colaboradores, é motivo de celebração. Isso acontece porque o pilar Pessoas da Filosofia de Gestão está em equilíbrio com as demais dimensões Clientes, Acionistas e Comunidade. O lançamento da nova marca corporativa foi um momento especial de valorização e reconhecimento. Mais de 500 pessoas uniformizadas, entre elas, as principais lideranças da empresa, acompanharam o anúncio oficial da marca corporativa Edenred. A mesma emoção conduziu as comemorações, em todas as unidades, pela eleição da Organização Brasil como uma das Melhores Empresas para se Trabalhar pela 13ª vez.



Momentos de reconhecimento

▶ Além das ações realizadas em cada unidade, o Prêmio Bernache é o símbolo mais importante de reconhecimento e valorização do talento e competência dos colaboradores. Em 2010, foram homenageados mais de 100 colaboradores.



▶ Anualmente, a Edenred Brasil presta uma homenagem aos colaboradores que completam 10, 20 e 30 anos de trabalho. Em uma cerimônia com a presença das lideranças da Ticket, 36 colaboradores receberam presentes especiais, certificados de agradecimento, e um reconhecimento público pelo talento e profissionalismo.

Coral Ticket Edenred

▶ Com 14 anos de vida, o Coral Ticket Edenred reúne membros de todas as unidades de negócios, promovendo o desenvolvimento cultural e artístico dos colaboradores e familiares. É um exemplo clássico de sinergia, em que a convergência de interesses, talentos e atitudes positivas multiplicam os resultados, com a disseminação da cultura e os valores humanistas da empresa.





Futebol é vida

▶ Ao longo do ano, as equipes fazem treinos semanais em uma quadra custeada pela empresa. Os objetivos são a integração e a preparação para eventos corporativos, como o **Torneio de Futebol Accor**. O Programa Estilo de Vida, patrocinador do evento, disponibilizou uma educadora física e uma fisioterapeuta para o torneio.

Previdência Privada

▶ Há dez anos, o **Programa de Previdência Edenred** oferece a chance de uma aposentadoria tranquila como um ótimo investimento para o colaborador e o futuro de sua família. Uma das principais razões do sucesso do programa é que a empresa deposita junto com o colaborador, aumentando o seu patrimônio. Para comemorar os 10 anos, foi lançado em novembro de 2010 um novo produto, a **Previdência Family**, que permite ao colaborador estender a credibilidade e as condições diferenciadas do programa para sua família. Com um mês de plano, dez propostas foram efetivadas.



3 mil
participantes
no plano

8
Aposentados



Seguro de Vida Mulher

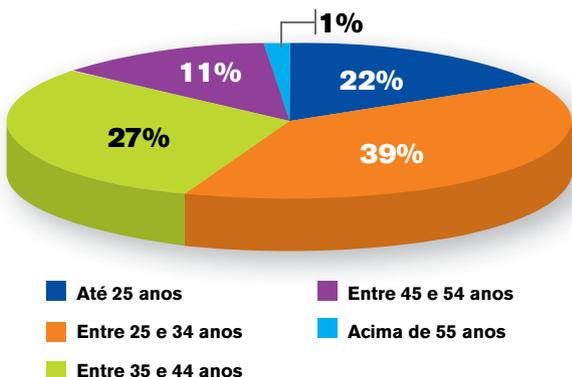
▶ Oferecido sem custos às colaboradoras e dependentes (esposas, companheiras e filhas entre 16 e 65 anos). Nos casos de diagnóstico de câncer previstos nas coberturas, a segurada recebe, em vida, **75%** do valor segurado. Em caso de morte, os beneficiários designados na apólice **recebem 100% do valor segurado**.



Igualdade entre os sexos



Oportunidades para todos



A Edenred Brasil oferece oportunidades iguais para todos. Mais da metade da nossa população é formada por mulheres.

- » **16 estagiários e**
- » **12 Jovens Aprendizes**

Colaboradores	97%
Estagiários	2%
Jovem Aprendiz	1%

Educação

- ▶ **1589** treinandos e **40** bolsistas (graduação e pós-graduação)
- ▶ **2113** treinamentos ministrados em **37.752** horas

Mobilidade

- ▶ **118** colaboradores promovidos, um aumento de **136%** entre 2009 e 2010
- ▶ **18** promoções com transferência, ou seja, uma elevação de **350%** no mesmo período

Saúde

- ▶ **11.300** beneficiados pelas campanhas de vacinação e de conscientização
- ▶ Foram **3.204** atendimentos na plataforma de saúde Viva Melhor
- ▶ Redução de **25%** no número de afastamentos, de **45%** no absenteísmo e de **79%** nos problemas psicológicos

Remuneração

- ▶ Os colaboradores receberam, em média, **mais de 2,8 salários** em Participação nos Lucros e Resultados (PLR)
- ▶ Há 10 anos, a Ticket investe no Plano de Previdência Privada de seus colaboradores, com aportes mensais. Em 2010, foram **R\$ 2.993.780,00** na garantia do futuro das equipes



Juntos chegaremos lá!

▶ A Edenred Brasil é uma empresa de serviços com um poderoso vínculo social. Seus produtos principais (Ticket Restaurante e Ticket Alimentação) estão amparados pelo PAT, a política pública de maior alcance social no Brasil. Além desse DNA solidário, todos os projetos sociais são potencializados pelo espírito de solidariedade dos colaboradores. Orga-

nizados pelo Instituto Edenred e mobilizados pela garra dos Líderes Sociais, eles fazem acontecer o eixo Comunidade da Filosofia de Gestão da Edenred Brasil (ser uma empresa comprometida e socialmente responsável).

Nesse contexto, uma das principais realizações da empresa na área de educação e desenvolvimento das crianças foi a construção do Centro de Educação Infantil Sonho de Criança, que contou com a contribuição financeira de colaboradores, parceiros e clientes. Hoje, a empresa é responsável pela manutenção permanente do centro, que atende 260 crianças, de 0 a 6 anos de idade, na Comunidade do Gato (SP), em parceria com a Associação Beneficente São Camilo e a Prefeitura de São Paulo.

Com o apoio dos líderes sociais e dos colaboradores, foram arrecadados cerca de R\$ 15 mil, mais de duas toneladas de alimentos, mais de 2400 roupas de cama, banho, vestuário e calçados, além de fraldas e itens de higiene pessoal.



Solidariedade e Engajamento dos colaboradores



Campanhas Solidárias

Com a coordenação do Instituto Edenred e o poder de mobilização dos Líderes Sociais, fundamentais em todas as campanhas, os colaboradores ajudaram as vítimas do terremoto no Haiti. As contribuições foram destinadas para a Embaixada do Haiti, Comitê Internacional da Cruz Vermelha e o Movimento Viva Rio e convertidas em alimentos, roupas, água e medicamentos. Foram R\$ 4.468,00 dos colaboradores e R\$ 5.000,00 do Instituto Edenred, totalizando R\$ 9.468,00. A campanha de arrecadação de donativos para as vítimas das chuvas que atingiram o Rio de Janeiro, em 2010, reuniu R\$ 7 mil, 110 quilos de alimentos não perecíveis, 250 peças de roupas, entre outros itens.

Inverno quente

A Campanha do Agasalho 2010 beneficiou mais de 500 pessoas de seis instituições diferentes, arrecadando mais de 300 agasalhos, 1300 peças de roupas, mais de 400 cobertores e roupas de cama e cerca de 2400 unidades de fraldas infantis e geriátricas. Todos os Líderes Sociais foram homenageados com um certificado e um presente especial pela dedicação e mobilização das equipes.



Super-heróis!

Uma campanha de doação de sangue entre as equipes Edenred, Accor Hospitality, Dalkia e agência Mood, em parceria com a Fundação Pró-Sangue, do Hospital das Clínicas, coletou 87 bolsas de sangue.



“Todas as ações reforçam a preocupação da empresa com a Responsabilidade Social e demonstram como o apoio dos colaboradores é importante. Nós, como Líderes Sociais, somos apenas os facilitadores, o mérito é de toda a equipe”

Márcia Miyazaki, Líder Social



Eden for All

O primeiro movimento mundial da Edenred dedicado às iniciativas solidárias mobilizou seis mil colaboradores no mundo, em dezembro, com grande participação do Brasil:



na campanha **“Natal Solidário”**, cerca de 1400 crianças e idosos de seis instituições filantrópicas foram beneficiadas pelos nossos colaboradores que realizaram os pedidos de Natal e pelas doações do Instituto Edenred. Mais de 50 voluntários foram entregar pessoalmente os presentes nas duas instituições beneficiadas pela ação: a Pousada Luz Divina, que oferece atividades de lazer, entretenimento e acompanhamento fisioterápico para 60 idosos; e a creche Sonho de Criança, que recebe apoio permanente da Edenred Brasil.



já no **Bazar Solidário**, mil visitantes estiveram na sede de Pinheiros e adquiriram produtos artesanais exclusivos gerando recursos da ordem de R\$ 20 mil, que foram somados à contribuição dos próprios expositores que doaram 15% do faturamento (pouco mais de R\$ 3 mil) para a Pousada Luz Divina.

Na festa realizada no dia 10 de dezembro, o dia do “EDEN for all”, os colaboradores contribuíram com um quilo de alimento não perecível para a Pousada Luz Divina, e o Lar Mei-Mei, núcleo de ensino e recreação para crianças, que doa cestas básicas a mais de 260 famílias carentes. No total, 650 quilos de alimentos foram arrecadados na festa.



O Dia das Crianças foi comemorado com as **55 crianças** de **2 a 4 anos** da **Creche São Matheus**, entidade localizada na zona oeste. Foram realizadas **atividades recreativas** com as crianças, proporcionando alegria e descontração.



Casa do Zezinho

A Casa do Zezinho ampara, educa e capacita crianças e jovens (os chamados Zezinhos) expostos a altos índices de violência, analfabetismo e baixa escolaridade. A Ticket Serviços, principal empresa da Edenred Brasil, apoia dois projetos importantes:

▶ **“Educação de Jovens para o Século XXI”***

que oferece educação básica para jovens de 15 a 21 anos, gerando oportunidades no mercado de trabalho para 360 jovens, por meio de oficinas de português, matemática, inglês e informática.

▶ **“Gastronomia”**, ação que oferece oficinas profissionalizantes que capacitam os jovens para a conquista do primeiro emprego e a inserção social, beneficiando 80 jovens.



Programa de Educação de Adultos

▶ A Ticket Serviços possui um compromisso histórico com a educação e a formação dos jovens para o mercado de trabalho, concretizado por iniciativas pioneiras. Dentre elas, a construção do “Sonho de Criança” (ver página 17), que adota o lema “educar para transformar”. A partir desse centro, a empresa ampliou seu projeto de transformação no Parque do Gato para jovens e adultos. Em parceria com a Fundação Bradesco, a Ticket Serviços ofereceu entre agosto de 2006 e julho de 2010, **cursos de Educação de Jovens e Adultos** (alfabetização, ensino fundamental e ensino médio) para os moradores da região. Os cursos atenderam, em média, **60 alunos por semestre**.

* A doação ao projeto foi realizada em 2008, mas o atraso da assinatura do convênio fez com que as atividades fossem desenvolvidas em 2010, ano em que a Ticket Serviços fez uma nova doação para os alunos da turma 2011/2012.



Instituto Criar de TV, Cinema e Novas Mídias

Com a contribuição via FUMCAD em 2009, a Ticket Serviços contribuiu para a formação de **150 jovens** entre 17 e 20 anos no projeto **“Luz, Câmera e Ação Social”**. Com oficinas técnicas (figurino, cabelo e maquiagem, produção, vídeos interativos, cenografia, câmera, iluminação, edição, áudio, animação e computação gráfica) e também socioculturais (Criatividade e expressão, Trabalho e sociedade, Comunicação, História da TV e do Cinema e Projeto e Ação Social), o Instituto contribui com a formação de jovens de baixa renda, facilitando sua inserção no mercado.



“O Instituto me mostrou um universo, o mercado de trabalho audiovisual, que eu nem imaginava que existia. Agora quero explorá-lo e crescer profissionalmente”

Michel Mendes
aluno do Instituto Criar

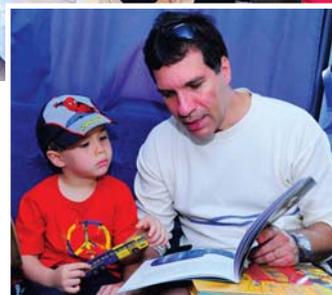
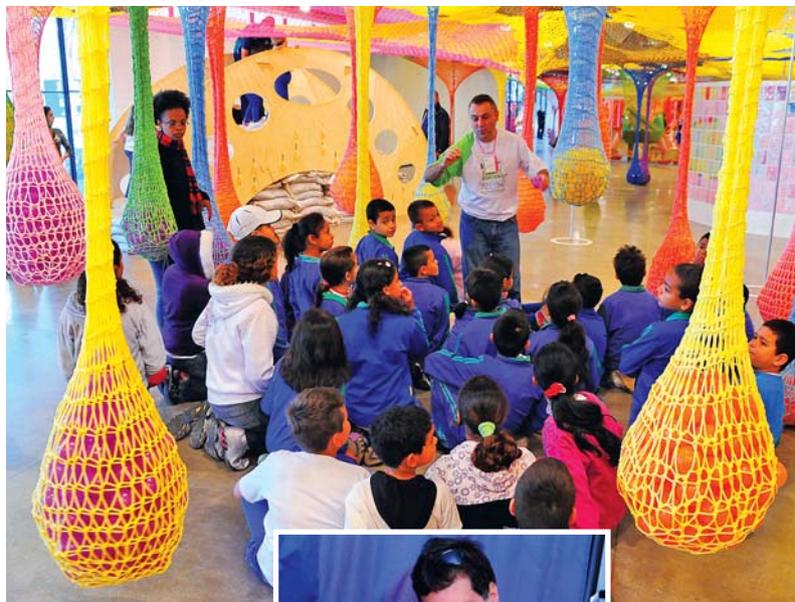
Ação Comunitária

Por meio de uma contribuição via FUMCAD, no ano de 2009, a Ticket Serviços apoiou o projeto **“Eu, Tu, Nós, desatando os nós da sociedade”** que trabalha pela articulação das organizações da sociedade civil e desenvolvimento integral de **800 jovens** de 15 a 18 anos. O projeto prevê a criação de laboratórios de informática; capacitação de educadores e a inclusão digital com a criação de três jornais impressos, com tiragem de 21 mil exemplares, produzidos pelos jovens.



Novos horizontes

▶ Para crescer e se desenvolver, o trabalhador brasileiro precisa também de cultura e educação. Nesse contexto, surgiu a **“Semana Ticket Cultura”**, evento que oferece conteúdo cultural de qualidade e gratuito à população da cidade de São Paulo. Sua primeira edição, em 2007, abriu as portas do Museu de Arte Moderna de São Paulo (MAM) e da Pinacoteca. Além disso, outros 31 pontos culturais na periferia da cidade exibiram diversos filmes nacionais. Com o sucesso, de público e crítica, o evento cresceu e passou a ser a **Semana Ticket Cultura & Esporte**, oferecendo atividades culturais e esportivas para a população. Em 2010, em sua quarta edição, foram mais de **200 atrações** em **24 locais** diferentes, beneficiando **mais de 140 mil pessoas**. Nos quatro anos dessa iniciativa, **cerca de 300 mil pessoas** foram impactadas.



Onze mil pessoas visitaram as exposições de Ernesto Neto, Raymundo Colares e a Exposição de Jardins, gratuitamente no Museu de Arte Moderna.



Uma parceria com o **Esporte Clube Pinheiros** e a **Secretaria Municipal de Educação**, viabilizada pela Lei de Incentivo ao Esporte, permitiu a realização de clínicas esportivas gratuitas para **capacitação de 450 professores** da rede pública. O objetivo é difundir o conhecimento sobre modalidades olímpicas.



Um direito de todos

▶ A Edenred Brasil apoia a **ONG Banco de Alimentos**, entidade que minimiza a fome no país por meio do combate ao desperdício de alimentos. A ONG faz a “colheita urbana”, ou seja, arrecada alimentos não comercializados e excedentes de produção, redistribuindo-os para 51 instituições. A Edenred Brasil apoia de várias formas:

- **concessão do Ticket Car** para transporte diário dos alimentos;
- **doação de cinco toneladas** de alimentos no Dia Mundial da Alimentação;
- **adoção de 100 pessoas** na campanha “9 você pode” na qual uma doação de R\$ 9,00 por mês contribui com a alimentação básica de uma pessoa por um ano.



“A contribuição da Ticket está alinhada ao seu principal segmento de atuação – alimentação –, comprovando que a empresa possui conceitos e valores que norteiam seu sucesso no mercado”

Luciana Quintão
Fundadora e presidente da
ONG Banco de Alimentos

22171 pessoas são beneficiadas pela ONG Banco de Alimentos

Um recorde solidário

▶ Pelo quinto ano consecutivo, a Ticket apoiou a **Campanha McDia Feliz**, a ação de combate ao câncer infanto-juvenil da rede McDonald's. Em 2010, a campanha atingiu o recorde de **R\$ 13.004.018,70**, beneficiando **69 projetos** de **58 instituições**. Dentre as ações da Ticket, destacam-se:

- em parceria com a ABnote, doação de 1,2 milhão de tickets para a venda antecipada nas instituições parceiras do Instituto Ronald McDonald's;
- mobilização dos colaboradores para a compra antecipada de 581 vouchers com destinação da receita ao GRAACC.



“A Ticket apoia uma das iniciativas mais importantes de combate ao câncer infanto-juvenil e reafirma seu compromisso com a melhoria das condições de vida das pessoas”

Maria Fernanda Cordeiro
Diretora-Adjunta de Rede
de Estabelecimentos



Nossas pessoas fazem acontecer





Crescer e preservar o futuro

► A Edenred Brasil é comprometida com a preservação do meio ambiente, com a redução de resíduos e o controle dos eventuais impactos de suas atividades. Em 2010, a Ticket Serviços S/A foi uma das pioneiras na apresentação de propostas empresariais para uma economia de baixo carbono.

Ao longo de 2011, a Ticket Serviços trabalhará no Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa, na implantação da ISO 14001 e na criação de soluções ecológicas para os cartões.

Esta iniciativa faz parte da Plataforma Empresas pelo Clima (EPC) sob coordenação do Centro de Sustentabilidade da FGV.

Com base nestes compromissos, a Edenred considera os aspectos ambientais dos seus produtos e serviços (pioneirismo no lançamento do voucher em papel de segurança reciclado; Ticket Carbon Control), faz a gestão dos impactos das suas atividades (neutralização das emissões de GEE de eventos), promove campanhas e eventos de conscientização ambiental dos colaboradores e familiares, bem como estabelece parcerias com organizações ambientais (Fundação Amazonas Sustentável, Iniciativa Verde).



Programa de Coleta Seletiva

Desde 2001, quando ainda integrava o Grupo Accor, a Edenred Brasil desenvolve ações internas de reciclagem do lixo. O Programa ReciclAccor (agora **Programa Edenred Recicla**) demonstra a preocupação da empresa com a gestão dos resíduos no ambiente de trabalho, promovendo a conscientização dos colaboradores sobre a importância da coleta seletiva e da reciclagem.

Em 2010, foram reciclados **mais de 3 toneladas** de papel, plástico, vidro e metal.

Informar e mobilizar

Nas datas comemorativas, como **Dia Mundial da Água** (22.3), **Hora do Planeta** (27.3) e **Dia Mundial do Meio Ambiente** (5.6), a Edenred Brasil também promove campanhas de mobilização e conscientização entre as equipes com o intuito de despertar atitudes conscientes e voltadas para a sustentabilidade.



Para neutralizar a geração de resíduos e as emissões de gases do efeito estufa na **Semana Ticket Cultura & Esporte**, **serão plantadas 40 árvores** em Prado Ferreira (PR).



Earth Guest day

► O **Earth Guest day 2010** foi um dia especial dedicado às ações de conscientização ambiental. Data internacional de mobilização do Grupo em comemoração ao Dia Mundial da Terra (22 de abril), o evento foi organizado pelo Instituto Edenred na Represa do Guarapiranga, na sede da ONG Peixe Vivo, uma das parceiras do evento.

Realizado desde 2007, o Earth Guest day promove a conscientização do colaborador, que se transforma em um agente multiplicador para seus familiares e amigos. O evento amplia o alcance e os objetivos do Dia Accor por um Mundo Melhor, ação criada em 2004 e inicialmente dedicada ao voluntariado e às práticas de solidariedade em entidades filantrópicas. O apoio das lideranças, o comprometimento dos líderes sociais e o entusiasmo dos colaboradores, familiares e parceiros fizeram o sucesso do evento.



“O evento foi bastante interativo e demonstrou uma evolução clara em relação aos anos anteriores”

Roberta Sabino
Assistente administrativa –
São Bernardo do Campo



“As atividades são um estímulo para continuarmos nossas ações de reciclagem e coleta seletiva em nossa comunidade”

Miriam B. da Silva
Analista de Operações – Alphaville



- **300** colaboradores e convidados
- **4** cidades
- **178** participantes em São Paulo



Empresas pelo Clima

Como uma das fundadoras da Plataforma “Empresas pelo Clima” (EPC), movimento organizado pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade da FGV e apoiado por outras 26 empresas para apresentar propostas setoriais para uma economia de baixo carbono, a Ticket Serviços está produzindo o seu inventário de emissão de gases do efeito estufa para avaliar o impacto de suas atividades.



Ticket Car Carbon Control



O **Ticket Car Carbon Control** é uma iniciativa pioneira que fornece informações detalhadas sobre o volume de emissão de CO₂ (gás carbônico) a partir do consumo de combustível da frota. O TC Carbon Control determina a quantidade de CO₂ emitida por veículo, centro de custo, base operacional e até mesmo por funcionário.



ImPLANTE esta ideia

Com essa campanha, o Ticket Transporte incentiva o uso do transporte público, contribuindo com a redução e compensação de emissões de CO₂. A cada 160 novos usuários de Ticket Transporte, uma árvore será plantada em parceria com a ONG Iniciativa Verde. Em 2010, os **25.931 novos usuários** significaram o **plantio de 162 árvores**. No site da Ticket (www.ticket.com.br), os clientes podem calcular o total de emissões de CO₂ de acordo com o tipo de transporte.

A Edenred Brasil é uma empresa associada ao Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social. Esse é um compromisso com a adoção do conceito de responsabilidade social empresarial e a implementação de políticas e práticas que atendam a elevados critérios éticos em suas práticas de gestão.



Pessoas

- ▶ A Edenred Brasil foi eleita pelos seus próprios colaboradores na pesquisa “**As 100 Melhores Empresas para Trabalhar**”, do Great Place to Work Institute e Revista Época. Pelo segundo ano consecutivo, a Ticket está no Guia Você S/A Exame “**As 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar**”.



Comunidade

- ▶ A Ticket é uma das **100 Melhores Empresas em IDHO** (Indicador de Desenvolvimento Humano Organizacional) e uma das **10 Melhores na dimensão “Capital Humano”**, na pesquisa da Editora Gestão & RH.



Clientes

- ▶ A Ticket foi a grande vencedora do Prêmio **Top of Mind RH – 2010** na categoria “refeição-convênio”. O foco da campanha vencedora “Ticket, por um Futuro Diferente” foi a Educação Profissionalizante.

Acionistas

- ▶ A Ticket figura entre as melhores em desempenho financeiro na lista do **Prêmio Valor 1000**, realizada pelo Valor Econômico, em parceria com a FGV e Serasa Experian. Presença no Anuário das Melhores e Maiores (Revista Exame).



- ▶ Prêmio PIB
- ▶ Prêmio Anatec
- ▶ Prêmio Top 5
- ▶ Prêmio Top of Mind (RS)
- ▶ Prêmio Top of Mind (PR)
- ▶ Prêmio Top of Mind RH 2010



- ▶ Prêmio Melhores Marcas
- ▶ Prêmio Best Innovator
- ▶ Prêmio Empreendedor Brasil
- ▶ Prêmio Fornecedores de Confiança 2010
- ▶ Evolucionários – Consumidor Moderno
- ▶ Prêmio Melhores e Maiores
- ▶ Prêmio Empresas mais Hightec
- ▶ Prêmio As Melhores da Dinheiro
- ▶ Prêmio Valor 1000 – 10 Melhores em Serviços Especializados
- ▶ Prêmio Valor 1000 – As 10 Melhores em Rentabilidade
- ▶ Prêmio Valor 1000 – 10 Melhores em Geração de Valor
- ▶ Prêmio Valor 1000 – 5 Melhores em Margem da Atividade



- ▶ Prêmio Mérito Lojista Nacional
- ▶ Prêmio Troféu Empreendedores de Sucesso
- ▶ 11ª Pesquisa Nacional de Preferência de Marcas em Panificação e Confeitaria
- ▶ Prêmio As 100 Melhores Fornecedoras de RH 2010



- ▶ Prêmio As 150 Melhores Práticas em Gestão de Pessoas – Novos Talentos RH
- ▶ Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente
- ▶ Prêmio As 100 Empresas mais Ligadas do Brasil
- ▶ Prêmio Top 5 – Top em Gestão de Pessoas
- ▶ Prêmio Fórum de Líderes Empresariais
- ▶ Prêmio Pesquisa IDHO
- ▶ Prêmio As Melhores Empresas para Você Trabalhar

INDICADORES ECONÔMICOS, SOCIAIS E AMBIENTAIS

Indicadores Econômicos*	
Receita Operacional Líquida	458.812.316
Resultado Operacional	187.982.616
Folha de pagamento Bruta**	88.890.056

Indicadores Sociais Internos	
Salários	47.363.277
Encargos Sociais Compulsórios	16.631.945
Alimentação	4.971.768
Transporte	688.086
Saúde, Qualidade de Vida & Segurança no Trabalho	5.788.688
Educação e Desenvolvimento Profissional	1.564.000
Eventos internos de valorização e reconhecimento***	541.765
Previdência Privada	2.993.780
Participação nos lucros e resultados (PLR)	10.815.887
Dividendos (ações)	64.233
Total - Indicadores Sociais Internos	91.828.615

Indicadores Sociais Externos	
Educação & Capacitação para o mercado de trabalho	330.350
Cultura & Esporte	117.000
Alimentação & Saúde	57.655
Solidariedade	175.669
Total - Projetos Sociais Externos	680.674
Tributos (excluídos os encargos sociais)	88.789.982
Lei Rouanet	1.400.000
FUMCAD	270.000
Total - Indicadores Sociais Externos	91.140.656

Indicadores Ambientais	
Investimentos relacionados à produção/operações da empresa	280.000
Investimentos em programas e iniciativas internas	51.840
Investimentos em programas e iniciativas externas	55.688
Total - Indicadores Ambientais	387.528

* Os valores se referem às operações da Ticket Serviços S/A.

** Neste valor estão inseridos os encargos sociais compulsórios.

*** Coral; Festa de 10, 20 e 30 anos; Futebol e Torneio de Futebol, Comemoração dos Aniversariantes do mês; Festa de Final de Ano, Premiações internas.

Instituições parceiras apoiadas

Associação Acorde Oficinas para o Desenvolvimento Humano

Estrada do Moinho Velho, 243
Jardim Tomé – Embu – São Paulo

Associação Obras Sociais Irmã Dulce

Avenida Bonfim, 161 – Roma – Salvador - Bahia
(71) 3310-1111

Associação Francesa de Beneficência 14 de Julho

Rua dos Cafezais, 174 – São Paulo
(11) 5563-6852

Associação Beneficente dos Funcionários do Grupo Allianz Seguros

Avenida Alfredo Ribeiro de Castro, 124
Cangaíba – São Paulo
(11) 2621-3826

Associação Educacional e Assistencial Casa do Zezinho

Rua Anália Dolácio Albino, 30
Parque Maria Helena São Paulo
(11) 5512-0878

Ação Comunitária

Rua Amacás, 243 – Campo Limpo – São Paulo
(11) 5843-2913

Associação Arca de Noé

Rua da Igreja, 100 – Vila Prudente – São Paulo
(11) 2061-5886

Creche São Mateus

Rua Nicolau Gagliardi, 451 – Pinheiros – São Paulo
(11) 3812-8724

C.E.I Sonho de Criança

Avenida Presidente Castelo Branco, 5200
Bom Retiro – São Paulo
(11) 3223-4667

Centro Social Nossa Senhora do Bom Parto

Estrada da Colônia, 120
Jardim São Gonçalo – São Paulo
(11) 2731-4455

Creche Vivência Feliz

Av. Indianópolis, 2717 – São Judas – São Paulo
(11) 5078-8726

Comitê Internacional da Cruz Vermelha

Shis QI 1, Conjunto 05 Casa 23
Lago Sul – Brasília – DF
(61) 3248-0250

Fundação Amazonas Sustentável

Rua Pequetita, 145 – cj. 22
Vila Olímpia – São Paulo
(11) 4506-2900

GRAACC – Grupo de Apoio à Criança e Adolescente com Câncer

Rua Botucatu, 743 – Vila Clementino – São Paulo
(11) 5080-8400

Grupo Espírita de Estudos Andre Luis

Rua Ibuguaçu, 271 – Parque Lapa – São Paulo
(11) 3083-3941

Igreja Presbiteriana de Pinheiros

Rua Fernão Dias, 565 – Pinheiros – São Paulo
(11) 3814-2858

pela Edenred Brasil

Instituto Descobrimdo Talentos

Rua Pedro II, 1393 – Centro – Parnaíba – Piauí
(86) 3322-3894

Instituto Ronald Mc Donald

Rua Pedro Guedes, 29 – Maracanã – Rio de Janeiro
(21) 2176-3800

Instituto Stefanini

Alameda Tocantins, 125 – 20 ao 23 andar
Barueri – São Paulo

Instituto Criar de Tv e Cinema

Rua Solon, 1121 – Bom Retiro – São Paulo
(11) 3333-7676.

Lar Santo Alberto

Rua Professor Dorival Dias Minhoto, 231
Lauzane Paulista
(11) 2236-1418

ONG Peixe Vivo

Rua Peixe Vivo, 155 – Interlagos – São Paulo
(11) 3082-8102

Organização Socio Ambientalista Pró-Mar

Avenida Beira Mar, 13 – Vera Cruz – Ilhota – Bahia
(71) 8175-6789

ONG Banco de Alimentos

Rua Atibaia 218, Pacaembu – São Paulo
(11) 3674-0084

Pousada Luz Divina

Rua Luiz Grosselin, 36 – Jardim Shangrilá – São Paulo
(11) 5933-0726

Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social

Avenida Olavo Bilac, 1280 – São Geraldo – São Paulo
(11) 31012732

Seara Bendita Instituição Espírita

Rua Demóstenes, 834 – Campo Belo – São Paulo
(11) 5533-5172

Vivência Feliz Lar de Idosos

Av. Jabaquara, 2180 – São Judas – São Paulo
(11) 22750484

Mais de 178 mil pessoas
foram beneficiadas com
as ações sociais e ambientais
da Edenred Brasil

Em 2010, a Edenred Brasil apoiou **137 instituições** no Brasil todo.
Desse total, **58** foram beneficiadas pela Campanha Nacional McDia Feliz;
51 foram beneficiadas pela atuação da ONG Banco de Alimentos

A solidariedade é vermelha



Informações Corporativas

Gerência de Comunicação Interna e Responsabilidade Social da Edenred Brasil

Eloá Ciraulo (eloa.santos@edenred.com)

Laila Saad (laila.saad@edenred.com)

Sede Edenred Brasil

Avenida Nações Unidas, 7815 – Pinheiros – São Paulo (SP)

CEP: 05425-070

Telefone: (55) (11) 3066-4648

Contato

Para mais informações, acesse www.edenred.com.br ou envie um e-mail para o Instituto Edenred (instituto-br@edenred.com)

Créditos

Coordenação

Gerência de Comunicação Interna e Responsabilidade Social da Edenred Brasil

Texto e Projeto Gráfico

Guidesigner Comunicação Ltda

Impressão

LP Gráfica



Edenred
For an easier life



Preservar o meio ambiente
é um compromisso com a
sociedade brasileira



100% RECICLADO
75% pré-consumo
25% pós consumo