BALANÇO SOCIOAMBIENTAL 2013

Edenred

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO 3

- Palavra do Diretor Geral 4
- Missão, Ambição e Valores 5
- Linha do tempo 6

GESTÃO DE PESSOAS 7

- Perfil dos colaboradores 8
- Educação & Desenvolvimento profissional 9
- Saúde, Qualidade de vida & Segurança no Trabalho 11
- Valorização dos colaboradores 14

IDEAL MEAL: ALIMENTAÇÃO 16

- Educação Alimentar 17
- Conscientização & Engajamento para Alimentação saudável 19

IDEAL GREEN: MEIO AMBIENTE 20

- Conscientização & Engajamento ambiental 21
- Gestão ambiental e Certificação 23
- Gestão das Emissões de Gases do Efeito Estufa e Compensação 25
- Gestão Sustentável de Frota 29

IDEAL CARE: DESENVOLVIMENTO & INCLUSÃO SOCIAL 30

- Cultura & Esporte 31
- Educação & Capacitação Profissional 33
- Solidariedade 34
- Voluntariado 36

- **Premiações e Reconhecimentos** 37
- **Indicadores econômicos e socioambientais** 40

APRESENTAÇÃO

A Edenred Brasil é uma empresa do Grupo Edenred, líder mundial em cartões e vouchers de serviços pré-pagos e que, no País, integra a Ticket Serviços S/A, a Accentiv' Mimética e parte da Repom. Desde 1976, a Ticket Serviços S/A contribui com a melhoria da vida do trabalhador brasileiro com o Ticket Restaurante, produto que concretizou os ideais do Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT), do Governo Federal. A partir do pioneirismo no mercado de refeição-convênio, a Ticket se diversificou e ofereceu à sociedade produtos como o Ticket Alimentação, Ticket Car, Ticket Transporte, Ticket Frete e Ticket Cultura.

O desejo de exercer um papel relevante nas transformações da sociedade brasileira está presente desde a origem da empresa e orienta a gestão da Responsabilidade Socioambiental. Dando continuidade às práticas representadas na linha do tempo, o Grupo Edenred consolidou sua estratégia e estruturou o programa mundial de Responsabilidade Socioambiental Ideal, fundamentado em três pilares:

Alimentação

ideal meal by Edenred

Meio ambiente

ideal green by Edenred

Desenvolvimento & Inclusão Social

ideal care by Edenred



Esses compromissos socioambientais representam, também, a estratégia do Grupo Edenred e da Edenred Brasil de conduzir de forma sustentável seus negócios, de fazer a gestão das pessoas e processos e do relacionamento com seus públicos de interesses, representado pelo Customer Inside.

Desde 2011, o Grupo Edenred integra o FTSE-4GOOD, índice que avalia o desempenho de empresas de acordo com padrões internacionais de sustentabilidade. Em 2013, foi reconhecido pelo Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) nas categorias "Comercial" e "Serviços Profissionais".

A linha do tempo e o reconhecimento do Grupo Edenred Mundial nos índices de sustentabilidade reforçam a importância do Jeito de Ser da Edenred Brasil, que busca permanentemente o equilíbrio entre as questões econômicas, sociais e ambientais nas decisões dos seus negócios e a valorização das pessoas.



A RENOVAÇÃO CONSTANTE DOS NOSSOS COMPROMISSOS

A Edenred Brasil possui um vínculo histórico com a sociedade brasileira, representado pelos seus produtos e serviços, voltados para o bem- estar e qualidade de vida, do trabalhador. Esse compromisso se diversificou ao longo de mais de três décadas e inspirou a criação de programas e ações que promovem o desenvolvimento social e acompanham a evolução dos conceitos de responsabilidade socioambiental e de sustentabilidade.

O Balanço Socioambiental é um retrato do que fizemos para os nossos colaboradores, clientes, usuários, comunidades nas quais estamos inseridos e também da gestão dos processos e atividades, alinhada à Certificação internacional ISO 9001 (padrão de qualidade) e ISO 14001 (gestão ambiental).

Espelhando a Visão de Sustentabilidade da Edenred Brasil, o compromisso socioambiental está sustentado pelo Customer Inside, que é a expressão do espírito Edenred, o guia para nossas ações diárias, por meio do qual a empresa busca realizar coisas simples excepcionalmente bem. É a diretriz para a compreensão das necessidades dos stakeholders e inspiração para a criação de soluções diferenciadas para os clientes, estabelecimentos e usuários.
O Customer Inside é o Jeito de Ser da Edenred.

Além disso, a visão está fundamentada nos três pilares do programa mundial de responsabilidade socioambiental Ideal: Alimentação (Ideal Meal), Meio Ambiente (Ideal Green) e Desenvolvimento e Inclusão Social (Ideal Care).

Vamos avançar ainda mais em 2014!.O novo ciclo de dinamismo e transformação que impulsiona a empresa para novos desafios requer a participação de todos e uma proximidade cada vez maior com nossos stakeholders.

Gilles Coccoli
Diretor-Geral da Edenred Brasil

NOSSA MISSÃO

Criar e desenvolver soluções simples que aumentem a eficiência das organizações e facilitem a vida do trabalhador. Todos os dias, mais de 38 milhões de pessoas ao redor do mundo usam nossas soluções nas áreas de alimentos, transportes, serviços pessoais, viagens de negócios e incentivos.

NOSSA AMBIÇÃO

Gerar um crescimento robusto e sustentável e ser referência para nossos Clientes.

COMPROMISSO COM A ÉTICA

A Edenred Brasil respeita um conjunto de princípios éticos que, alinhados aos seus Valores, assegura a observância das leis, reafirma seu compromisso socioambiental, orienta as ações dos colaboradores e torna transparente o relacionamento com os stakeholders. Esses princípios estão consolidados no Manual de Gestão Ética em três pilares:

- **gestão de pessoas:** abrir novos horizontes para que os colaboradores desenvolvam suas competências e sua motivação;
- **integridade e respeito às leis:** desenvolver ações com amparo lega e alinhadas aos princípios universalmente aceitos, explícitos no Pacto Global das Nações Unidas;
- **compromissos socioambientais:** reunir esforços para aliar o desenvolvimento dos negócios à prática interna e externa de cidadania empresarial e da consciência ambiental.

NOSSOS VALORES

Nossos Valores são a melhor orientação para todas as ações cotidianas. São eles:



Espírito empreendedor

- Nosso espírito empreendedor impulsiona o crescimento e incute nossa alma pioneira nos novos países em que queremos atuar e nas soluções que aprimoramos continuamente, além de reforçar a capacitação local.



Inovação

- Nossa capacidade de inovação nos permite imaginar maneiras diferenciadas para ganhar novos mercados. Ela nos possibilita oferecer às partes envolvidas qualidade de serviço insuperável, que é nossa marca registrada.



Performance

- A performance é fundamental para o sucesso e está no cerne de nossas expectativas. Individualmente e em grupo, os colaboradores são os melhores embaixadores desse valor.



Simplicidade

- A simplicidade está integrada às nossas soluções. Os relacionamentos com as partes envolvidas são naturais, diretos e cordiais.



Compartilhamento

- Nosso senso de compartilhamento faz com que, nas operações diárias, nós demonstremos respeito mútuo, preocupação com os outros e generosidade. Essas práticas são incentivadas por nossa organização conectada em rede.

LINHA DO TEMPO

UMA HISTÓRIA DE COMPROMISSOS COM A ALIMENTAÇÃO, O MEIO AMBIENTE E COM O DESENVOLVIMENTO & INCLUSÃO SOCIAL

1976
A Ticket traz ao Brasil o Ticket Restaurante, primeiro parceiro do **Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT)**. Hoje, mais de 15 milhões de brasileiros são beneficiados pelo programa, de acordo com o Ministério do Trabalho.

1999
Campanha "Solidariedade e Cidadania" arrecada mais de R$ 50 mil convertidos em cestas básicas para famílias carentes do sertão cearense

2001
Criação do programa de conscientização e reciclagem Reciclaccore o lançamento da campanha de doação de 1% do IR para o Fundo Municipal da Criança. No ano seguinte, a Ticket cria a **área de responsabilidade social.**

2003
Lançamento do Instituto Accor, posteriormente Instituto Edenred, para coordenar ações sociais e ambientais. No ano seguinte, é realizado o primeiro "Dia Accor por um Mundo Melhor", evento nacional voltado às ações de responsabilidade social.

2004
Inauguração do Centro de Educação Infantil (CEI) "Sonho de Criança", em parceria com a Prefeitura Municipal de São Paulo.

2005
Ticket é pioneira na implantação da Nota Fiscal Digital na esfera municipal no segmento de refeição e alimentação-convênio, com a eliminação inicial da impressão de cerca de 300 mil notas por mês.

2006
Início da parceria com o Instituto Ronald McDonald's no Mc Dia Feliz para combate do câncer infantil. Accor cria o programa mundial de sustentabilidade Earth Guest.

2007
Primeira Semana Ticket é Cultura atrai 15 mil pessoas e se expande nos anos seguintes, incorporando atrações esportivas. Ticket é a primeira empresa no mundo a utilizar papel de segurança reciclado em vouchers de benefício refeição, com o Ticket Restaurante.

2009
A Ticket é uma das fundadoras do Programa Empresas pelo Clima (EPC), da Fundação Getúlio Vargas, comprometida com a criação de uma economia de baixo carbono.

2010
Na cisão das operações de Serviços e Hotelaria do Grupo Accor, nasce a Edenred. Criação do **Ticket Car Carbon Control,** ferramenta que apoia os clientes na gestão sustentável da frota por meio de relatórios gerenciais de emissões de CO_2.

2011
A Ticket conquista a **Certificação ISO 9001,** mantida nos anos seguintes. Elaboração do 1º Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa. Lançamento mundial do **Customer Inside,** a Filosofia de Gestão do Grupo Edenred.

2012
Criação do **Programa Avante** pela Qualidade de Vida do trabalhador a partir de uma alimentação saudável e do **Programa Servir,** que busca a qualificação dos estabelecimentos credenciados ao Ticket Restaurante. O Sistema de Gestão Ambiental da Ticket é certificado pela **Norma Internacional ISO 14001.**

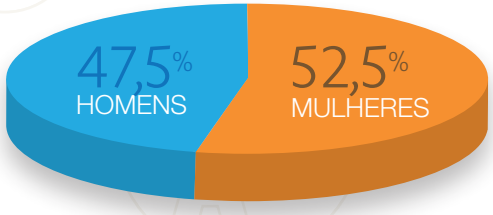
2013
Pela 16ª vez, a Ticket figura na pesquisa "As Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil", do Great Place to Work Institute. Gilles Coccoli assume a Direção Geral da Edenred Brasil, substituindo Oswaldo Melantonio Filho, que desempenhou a função por mais de 30 anos. Lançamento do **Ticket Cultura,** primeiro produto de acesso aos bens culturais. A Edenred Mundial lança o **Programa Mundial de Responsabilidade Socioambiental Ideal**, reforçando o compromisso com a gestão dos negócios e do relacionamento com seus públicos, alinhado à dimensão social e ambiental.

GESTÃO DE PESSOAS

Os colaboradores são os componentes principais do crescimento da Edenred Brasil e estão representados como um dos stakeholders estratégicos no Customer Inside, a Filosofia de Gestão da empresa. A Edenred Brasil atua na motivação e bem-estar dos colaboradores porque acredita que equipes motivadas conquistam a preferência dos clientes, que fazem o resultado aumentar, ampliando a confiança dos acionistas. Isso permite investir na comunidade e em novas ações para os colaboradores. Essa é a essência do Customer Inside e também do compromisso com o desenvolvimento, promoção da saúde e qualidade de vida, conscientização e engajamento dos colaboradores para as práticas socioambientais.

PERFIL DOS COLABORADORES

IGUALDADE ENTRE OS SEXOS



EDUCAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

1.034 treinandos

21 colaboradores com bolsa de graduação

36 colaboradores com bolsas de pós-graduação

308 treinamentos

51.815 horas de treinamento

31 escolas parceiras

1,86 milhão de reais investidos em educação

SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA

904 colaboradores imunizados contra gripe

7.281 atendimentos da Equipe Multidisciplinar de Saúde

3.271 pessoas atendidas

89 bolsas de sangue doadas

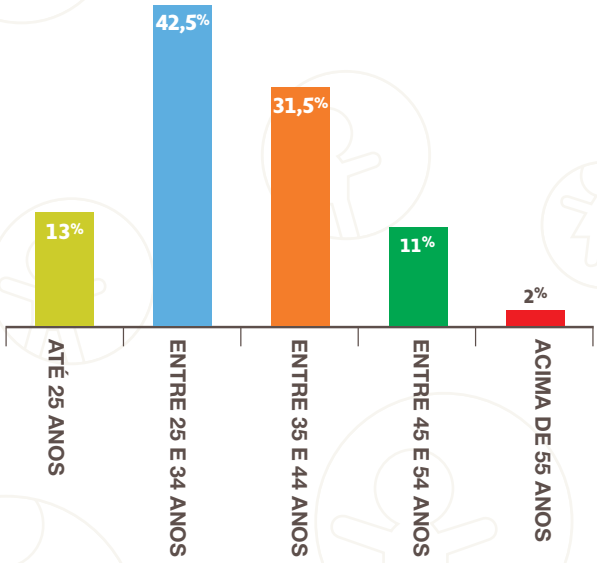
5.890 colaboradores beneficiados pelos programas e campanhas internas

MOBILIDADE

58 colaboradores promovidos

120 pessoas beneficiadas nos enquadramentos salariais e méritos (aumentos salariais sem alteração de cargos)

DIVERSIDADE ETÁRIA



REMUNERAÇÃO, PREVIDÊNCIA PRIVADA E DIVIDENDOS DE AÇÕES

R$ 11.1 milhões
foram pagos em Participação no Lucros e Resultados (PLR) para os colaboradores referente ao exercício de 2013

R$ 2,6 milhões
foi a contribuição da empresa no Edenprev (Plano de Previdência Privada) que beneficiou 659 colaboradores.

R$ 57.969,00 mil
foram pagos em dividendos de ações. A iniciativa beneficiou 1.154 pessoas (entre colaboradores e ex-colaboradores).

DESENVOLVIMENTO **PROFISSIONAL**



O Programa de Desenvolvimento Profissional foi uma ação voltada para aperfeiçoar a formação dos analistas da empresa. Foi formado por um conjunto de 17 sessões de palestras proferidas por convidados e abordou sobre temas diferenciados nos sites de Pinheiros e Alphaville. A palestra inaugural foi proferida por Firmin Antonio, fundador da Ticket no Brasil e tratou do tema "Cultura Organizacional". Os principais objetivos do programa são ampliar a visão geral dos colaboradores com relação aos negócios da empresa, iniciar um processo estruturado de gestão do conhecimento organizacional e estimular o comprometimento. "A minha visão da empresa se ampliou e fiquei muito grato por saber de onde e como nasceu a organização na qual trabalho há oito anos", afirma Ary de Oliveira Neto, que trabalha na área de Gestão de Crédito da Diretoria Financeira.

EM 2013, FORAM **110 PARTICIPANTES** DO PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL.

PROGRAMA DE **FORMAÇÃO DE VENDAS**

O programa de capacitação fortalece as competências da equipe comercial da Ticket por meio de treinamentos presenciais, tutoriais e e-learning. Nos meses de setembro e outubro, foi realizado o treinamento presencial "Atitude Vencedora" para as equipes da Unidade de Negócios Benefícios ao Trabalhador, Ticket Transporte e Ticket Car em todas as regionais. O treinamento foi realizado em parceira com a Consultoria Pollux e contou com a participação dos diretores adjuntos comerciais e representantes da área de RH.





AO TODO, **137 COLABORADORES** FORAM CAPACITADOS





JORNADA DE EDUCAÇÃO

A 3ª edição da Jornada de Educação e Desenvolvimento é uma ação de educação e capacitação pessoal e profissional dos colaboradores, estagiários e jovens aprendizes de todos os sites. Como aconteceu nas duas primeiras edições, o evento foi formado por palestras com temas alinhados ao Modelo de Gestão por Competências, entre eles, Excelência no atendimento, Inovação e Visagismo. Em 2013, os próprios gestores da Edenred Brasil foram selecionados para apresentar os temas. A Jornada reforça o compromisso da Ticket com o desenvolvimento das competências pessoais e profissionais dos colaboradores, alinhando-as às estratégias da empresa.

315 COLABORADORES PARTICIPARAM DAS 12 PALESTRAS DA JORNADA





NOVAS LIDERANÇAS

O programa "Lideranças Inovadoras e Integradoras" capacita, desenvolve e prepara os gestores que vão sustentar o futuro da organização. Uma vez por semana, um grupo de 33 supervisores, novos gerentes e coordenadores se reúne em uma sessão de treinamento de duas horas sob a coordenação da psicóloga e consultora organizacional Marilene Bittencourt. Em 2013, foram realizadas 280 sessões com foco na gestão integrada de pessoas à estratégia, processos e competências organizacionais. "O programa oferece ferramentas para apoiar a gestão das pessoas", explica Sergio Gaiotto, coordenador de Processos da BU Gestão de Despesas. O programa é um dos sete pilares estratégicos para o crescimento da empresa e conquistou o Prêmio Eward, a premiação mais importante da empresa. Em 2013, reduziu em 2% o índice de turn over entre os colaboradores.

EM 2013, **33 SUPERVISORES/COORDENADORES** FORAM BENEFICIADOS

SAÚDE, QUALIDADE DE VIDA & SEGURANÇA NO TRABALHO

Viva Melhor

A Ticket vai além das exigências da legislação trabalhista para garantir a saúde e o bem-estar dos colaboradores. São inúmeros benefícios (legais e personalizados), incentivos, ações de educação e orientação reunidos na plataforma Viva Melhor. A plataforma é conduzida pela Gerência de Benefícios, Saúde e Motivação, uma equipe formada por colaboradores dedicados às iniciativas de educação, pesquisa, diagnóstico, prevenção e correção, voltadas para o atendimento das necessidades de saúde e qualidade e vida dos colaboradores e de seus dependentes, assim como as melhores condições de trabalho e segurança.

EIXO DE QUALIDADE DE VIDA

- Conscientização;
- Alimentação Saudável;
- Educação para a saúde;
- Beleza – Disponibilidade de um Espaço Beleza em Pinheiros com custos diferenciados.

EIXO DE PROMOÇÃO DA SAÚDE

- Atendimento pela Equipe Multidisciplinar que oferece orientação médica, psicológica, nutricional, fisioterápica e física;
- Ginástica laboral.

EIXO DE PREVENÇÃO DE DOENÇAS

- Suporte aos colaboradores e dependentes por meio de contato telefônico, orientação e acompanhamento com enfermeiras (Plano de Saúde).

EQUIPE DE SAÚDE

A Equipe Multidisciplinar de Saúde atende colaboradores e dependentes, realiza atendimentos presenciais nos sites de Pinheiros e Alphaville, oferecendo orientação médica, psicológica, nutricional, fisioterápica e física. Para os colaboradores de outras localidades, os atendimentos são realizados por email ou telefone.

ATENDIMENTOS DA EQUIPE MULTIDISCIPLINAR	
Edenred Brasil	
• Educador Físico	168
• Enfermagem	2.888
• Fisioterapeuta	694
• Quick Massage	611
• Nutricionista	517
• Psicólogo	379
• Médico	2.024
Total de atendimentos	**7.281**



FUTURA **MAMÃE**

Trata-se de um conjunto de benefícios diferenciados para grávidas ou colaboradoras que optaram pela adoção. Inclui presentes para a mãe e o bebê, isenção de coparticipação nos exames pré-natal e nas consultas com ginecologista durante a gestação e nas consultas e exames do bebê, isenção de coparticipação das consultas com pediatra até a criança completar o primeiro ano, além de todas as vacinas no primeiro ano de vida e abono de oito horas/mês.

Todos esses benefícios são exemplificados pelas histórias de vida de cada uma das 32 beneficiadas pelo programa em 2013. A colaboradora Shirley Reis, por exemplo, teve uma gravidez delicada. Tomava injeções diárias para facilitar a circulação sanguínea e precisava de acompanhamento médico de prontidão. O parto foi prematuro e as gêmeas ficaram 20 dias na UTI. Hoje, as meninas estão bem e Shirley mostra gratidão. “O programa me apoiou incondicionalmente. Tiveram um cuidado especial, que nem está formalizado”.





Licença de seis meses

A equipe da Gerência de Benefícios, Saúde e Motivação é a responsável pela gestão do programa. A Equipe Multidisciplinar de Saúde ou outros profissionais (quando necessário) assistem as futuras mamães. Desde 2012, o programa distribui o livro “A Gravidez dia a dia”. Para o bebê, o book personalizado “Acontecia enquanto eu nascia” que relaciona a data do nascimento e os acontecimentos da sociedade. A Edenred Brasil também adota a licença maternidade de seis meses desde 2010, outro benefício que foi muito importante para Roselene Fujii, analista Contábil. “Tive alguns problemas na gravidez e a licença de seis meses foi importante para que eu pudesse acompanhar os primeiros meses e a transição da alimentação, da amamentação para as sopinhas”, diz Rose.

EM 2013, O PROGRAMA FUTURA MAMÃE CADASTROU **32 GESTANTES**

SEGURANÇA **É VIDA**

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes desenvolve trabalhos que ampliam os compromissos com a prevenção de acidentes e doenças. Alinhados às determinações do Ministério do Trabalho, os colaboradores que formam a comissão também promovem a saúde, bem-estar e qualidade de vida das equipes. Em 2013, diversas ações comprovam essa vocação para cuidar das pessoas:



- treinamentos nos sites de Alphaville e Pinheiros capacitaram 31 colaboradores para a prestação dos primeiros socorros, reconhecimento de uma situação de emergência e atendimento correto em diversos casos. O treinamento foi oferecido pela Preventiva Saúde – Centro de Qualificação Profissional nos dias 9, 16 e 29 de maio. “O treinamento foi muito bom e adequado em quantidade de horas x conteúdo. Aprendemos a ajudar alguém nos primeiros minutos cruciais de um acidente ou um mal-estar”, disse Marcia Kimie Yasunari Rosenberg, analista de Sistemas.
- a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT) foi um grande evento para a saúde, qualidade de vida e meio ambiente, que proporcionou aos colaboradores muitas atividades de educação e conscientização para saúde, qualidade de vida e meio ambiente.

OS NÚMEROS DA SIPAT 2013

- **344** colaboradores nas sessões de quick massage;
- **24** participantes na sessão de cuidados com a pele (ADCOS);
- **24** testes oftalmológicos;
- **52** participações no evento de conscientização ambiental Planetário Móbile;
- **70** sorteados com canecas personalizadas e distribuição de moleskines.

BRIGADA DE INCÊNDIO

A Brigada de Prevenção e Combate a Incêndios é formada por colaboradores voluntários de diversas áreas que realizam ações preventivas para evitar possíveis sinistros e combater um eventual princípio de incêndio. Em outubro, a equipe de Segurança Patrimonial e do Trabalho realizou o treinamento de reciclagem da Brigada de acordo com as Normas Regulamentadoras (NR 23) do Ministério do Trabalho. Os objetivos do treinamento foram reciclar os conhecimentos dos brigadistas e capacitar os novos integrantes. Ao todo, 68 brigadistas participaram: quatro turmas de Pinheiros, incluindo colaboradores do Grupo Accor, parceiro na iniciativa, e uma turma do site de Alphaville. A capacitação foi realizada no centro de treinamento em emergências Work fire, em Guarulhos.









HOMENAGEM AOS **10, 20 E 30 ANOS** DE TRABALHO

- Todos os anos, a Edenred Brasil presta uma homenagem aos colaboradores que completaram 10, 20 ou 30 anos de trabalho. Em 2013, 26 colaboradores foram homenageados: um com 30 anos de casa; cinco com 20 anos de trabalho e outros 20 que completaram dez anos na empresa. A festa foi realizada durante o Fórum de Negócios, em Porto de Galinhas (PE). Cada homenageado recebeu um certificado e um presente de recordação, entregues pelos diretores da empresa.

"ALÉM DA REALIZAÇÃO DE UM SONHO, FIQUEI EMOCIONADO COM O CARINHO, A ADMIRAÇÃO E O RESPEITO DAS PESSOAS NO EVENTO. COM CERTEZA, FOI UMA DAS NOITES MAIS FELIZES DA MINHA VIDA"

LUIZ TADEU DA SILVA
Supervisor de Produção – 30 anos de trabalho







A FESTA DO **FUTEBOL**

- A 3ª edição do Torneio de Futebol foi um momento de reafirmação dos Valores, sinergia, cidadania e fortalecimento das marcas e produtos. A novidade de 2013 foi a realização de jogos com os filhos e filhas dos colaboradores, integrando ainda mais as famílias ao ambiente da empresa. A associação entre esporte e responsabilidade social foi outro destaque. As equipes doaram R$ 2000,00 para a compra de 64 cestas básicas, doadas para a ONG Banco de Alimentos, beneficiando 665 pessoas de oito instituições. Prestigiaram a competição mais de 300 colaboradores, entre atletas e torcedores.







Eward Brasil

E-DAY 2013

- A cada ano, o E-Day celebra o aniversário da Edenred em 40 países. No terceiro ano do Grupo, o evento brasileiro foi realizado em julho com a participação de cerca de 400 pessoas, em Pinheiros, e dividido em três eixos principais:
  - **Compartilhamento**
  - **Celebração**
  - **Reconhecimento**





- 30 PROJETOS INSCRITOS
- 6 PROJETOS PREMIADOS
  - MEMÓRIA EDENRED BRASIL
  - GESTÃO DE AFILIADOS TICKET
  - PROGRAMA DE LIDERANÇAS INOVADORAS E INTEGRADORAS
  - MELHOR PF DO BRASIL
  - UP SELL & CROSS SELL CLIENTE IPIRANGA
  - TICKET CAR MANUTENÇÃO – UM PROJETO DE EVOLUÇÃO
- 55 COLABORADORES PREMIADOS

ideal meal
by Edenred

ALIMENTAÇÃO

A preocupação com o bem-estar do trabalhador brasileiro vai além do acesso à alimentação. A Edenred Brasil valoriza e dissemina boas práticas no que tange a qualidade das refeições consumidas por esse importante stakeholder. Por meio de programas como o Avante pela Qualidade de Vida, a Edenred promove a conscientização da sociedade sobre a importância de uma alimentação equilibrada além de oferecer aos restaurantes, diretrizes para uma oferta mais saudável. Dessa maneira, garante um ciclo vantajoso para todos. Ganham os restaurantes, com ofertas mais balanceadas, os usuários com consumo mais nutritivo, as empresas com mais produtividade e a sociedade de modo geral com cidadãos mais saudáveis. Para marcar o Dia Mundial da Alimentação (16/10), a Edenred Brasil, em linha com um direcionamento mundial, promoveu um dia com atividades voltadas aos colaboradores e seus familiares, tudo com uma única finalidade: a conscientização acerca da boa alimentação. Com todas estas iniciativas, a Edenred Brasil beneficiou mais de 24 mil pessoas em 2013.

EDUCAÇÃO ALIMENTAR

O Programa Avante pela Qualidade de Vida foi desenvolvido para promover a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores, estimulando a adoção de hábitos alimentares saudáveis. Com o apoio do Instituto Nutra&Viva, especializado em nutrição, o Avante está diretamente alinhado ao programa mundial "Ideal Meal" e abrange um trabalho direcionado para estabelecimentos credenciados, empresas-cliente e usuários finais da Ticket:

- treinamentos em técnicas culinárias, revisão de cardápio e dicas de receitas saudáveis para os Estabelecimentos;
- workshops, mapeamento de perfil alimentar dos empregados e material comunicação para as Empresas-cliente;
- site especializado em nutrição para os usuários com dicas, receitas e ferramentas para a adoção de dieta mais saudável.
- participação direta nos principais eventos institucionais da Edenred Brasil, como o Concurso Gastronômico Melhor PF do Brasil, com o Selo Avante para o prato mais saudável e no Conarh (Congresso Nacional de Recursos Humanos) com degustação de comida saudável para os visitantes.

2.400 CAPACITADOS

PROMOÇÃO DA GASTRONOMIA POPULAR

A 2ª edição do concurso gastronômico Melhor PF do Brasil reforçou a aproximação da Ticket com os estabelecimentos afiliados, consolidando seu posicionamento como promotora da gastronomia popular e dos pratos do dia a dia do trabalhador brasileiro. Toda a premiação foi direcionada para o desenvolvimento e expansão dos restaurantes participantes:

- máquina de lavar louças industrial;
- consultoria tributária;
- consultoria de marca;
- kits de utensílios profissionais;
- cursos de gestão



AUMENTO DE **50%** DOS INSCRITOS

EDUCAÇÃO ALIMENTAR

ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL **COMEÇA EM CASA**





- Além das campanhas voltadas para a promoção da saúde e qualidade de vida (Capítulo Pessoas), a Gerência de Benefícios, Saúde e Motivação lançou em setembro o “Ticket na Medida”.
  O programa consiste em um acompanhamento de quatro meses com profissionais de saúde (nutricionista, preparador físico e médico endocrinologista) com o objetivo de oferecer aos colaboradores, ferramentas que auxiliem na redução de peso, no controle e prevenção de doenças crônicas e na prática de atividade física.
  Em parceria com o Programa Avante, foram realizados workshops sobre alimentação saudável, entrevista e verificação de medidas como IMC, peso e circunferência abdominal dos colaboradores.
  “Adorei o workshop em Alphaville. Aprendi muitas coisas sobre alimentação”, diz Tamires Pinheiro Ferreira. “Em Pinheiros, o workshop foi muito esclarecedor”, avalia Lenize Balderramas Vancin.



336 COLABORADORES BENEFICIADOS

- **195** NO PERFIL ALIMENTAR
- **60** PARTICIPANTES DO WORKSHOP
- **61** PARTICIPANTES NO IDEAL MEAL DAY
- **22** PARTICIPANTES NO PROGRAMA TICKET NA MEDIDA

CONSCIENTIZAÇÃO & ENGAJAMENTO PARA ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL





IDEAL MEAL DAY

- O Ideal Meal Day é um evento mundial que coloca em prática os conceitos do Ideal Meal, programa da Edenred que promove a boa alimentação por meio de hábitos alimentares mais saudáveis e combate à obesidade. Comemorado pela primeira vez em 2013, o evento foi realizado no mês de outubro para celebrar o Dia da Alimentação. No Brasil, o Ideal Meal Day foi constituído por várias ações para os colaboradores:
  - degustação gratuita de alimentos sustentáveis, ou seja, aqueles que aproveitam 100% dos ingredientes;
  - palestra sobre obesidade e desnutrição no Brasil, bem como sobre o correto aproveitamento dos alimentos e combate ao desperdício, organizada pela Diretoria de Recursos Humanos e Responsabilidade Sociambiental, em parceria com o Programa Avante. Ao todo, 31 colaboradores assistiram às palestras.
  - Um concurso de culinária promoveu a apresentação de receitas que combinassem sabor e saúde. Todas as 30 receitas inscritas fizeram parte do Livro de Receitas Edenred Brasil.





ACESSO À COMIDA E COMBATE AO DESPERDÍCIO

- Desde 2010, a Ticket mantém uma parceria com a ONG Banco de Alimentos responsável pela arrecadação de alimentos pela distribuição para mais de 40 instituições beneficentes, atendidas pelo programa Colheita Urbana. Em 2013, o total de alimentos arrecadados e doados foi de 312.714,04 quilos com um total de 2.574.883 refeições complementadas. Além de combater a fome e o desperdício buscando o alimento nos locais em que ele sobra e entregando onde falta, o Banco de Alimentos promove workshops e oficinas culinárias permanentes sobre aproveitamento alimentar.

22 MIL PESSOAS FORAM BENEFICIADAS PELA ONG BANCO DE ALIMENTOS



ideal green
by Edenred

MEIO AMBIENTE

Garantir que suas atividades tenham impacto reduzido no meio ambiente é um compromisso da Edenred Brasil. Por meio da gestão ambiental de seus processos e atividades e constante conscientização de seus públicos a Edenred trabalha na preservação do meio ambiente, oferecendo aos clientes soluções sustentáveis que os ajudem no controle das emissões de gases do efeito estufa de suas frotas possibilitando a redução de impactos de maneira simples e eficaz. A Ticket , empresa do grupo Edenred, possui a certificação internacional ISO 14001 nos escritórios de Alphaville e Pinheiros e anualmente realiza o Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), com o objetivo de estabelecer uma gestão para a redução dos impactos ambientais. Para fundamentar suas iniciativas, a Ticket possui uma Política Ambiental como norteador de todas suas iniciativas.



Earth Day 2013







O Earth Day é o conjunto de iniciativas do Grupo Edenred em todos os países em que atua para celebrar o 22 de abril (Dia Mundial da Terra). No Brasil, cento e dez pessoas, entre colaboradores, familiares, terceiros e convidados, visitaram a Fazenda Ituaú, na cidade de Salto (SP). O evento buscou vincular as diretrizes internacionais "Ideal Green" ao "Ideal Meal", conscientizando os participantes sobre a importância da alimentação saudável, preservação do meio ambiente e sustentabilidade. Dentre as principais ações, destaque para:

- passeio pela área de produção da fazenda no qual os visitantes conheceram diversos tipos de hortaliças e tipos de cultivos;
- visita à mini fazenda e observação de vários animais;
- cooperação, planejamento e equilíbrio e informações sobre a disponibilidade e consumo de água no planeta;
- Jogo da Pirâmide Alimentar: os participantes deveriam distribuir os alimentos de acordo com a sua localização correta;
- o "Teatro do Professor Abobrinha" reforçou o conhecimento das crianças após a realização das atividades.

110 PARTICIPANTES NO EARTH DAY

"AGRADEÇO A EMPRESA POR PODER PARTILHAR MOMENTOS COMO ESSE, INESQUECÍVEIS. NESTE DIA APROVEITO PARA EDUCAR MEUS FILHOS AMPLIANDO O CONHECIMENTO DELES EM RELAÇÃO À CONVIVÊNCIA COM OUTRAS PESSOAS E A IMPORTÂNCIA DE PRESERVAR A NATUREZA"

GISELE POVOA CARVALHO, analista de Contas a Receber



ideal green by Edenred

MOVIMENTOS DE **CONSCIENTIZAÇÃO**



- Para celebrar o Dia da Água (22 de Março), a Edenred Brasil realizou uma campanha para a conscientização dos colaboradores para o consumo da água de modo sustentável, por meio da divulgação de dicas para o ambiente de trabalho e fora dele, com orientações sobre economia para banheiro, cozinha, lavagem de roupa, quintal, carro e jardim.



- Reforçando o seu compromisso com o meio ambiente, a Edenred Brasil participou mais uma vez do ato “Hora do Planeta” (23 de Março). Trata-se de um ato simbólico, promovido no mundo pela Rede WWF, no qual governos, empresas e cidadãos demonstram sua preocupação com o aquecimento global, apagando as luzes não essenciais durante 60 minutos. Além de convidar os colaboradores para participar deste ato simbólico, a Edenred Brasil divulgou dicas para o consumo consciente de eletrodomésticos (geladeira, chuveiro elétrico, lâmpadas, ar condicionado, entre outros) como forma de reduzir os impactos ambientais e também diminuir o custo financeiro.

DIA MUNDIAL DO **MEIO AMBIENTE**

- Para celebrar o Dia Mundial do Meio Ambiente (5 de junho), a Edenred Brasil organizou sessões do “Planetário Móbile” durante a SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho) no site de Pinheiros. Cinquenta e dois colaboradores do site de Pinheiros assistiram a um vídeo sobre o consumo inadequado da água e dos recursos naturais e o efeito estufa.



SISTEMA DE **GESTÃO AMBIENTAL**

Desde 2011, o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) identifica, avalia e controla os aspectos ambientais das atividades e processos da Ticket. Atendendo aos requisitos da norma internacional ISO 14001, que regulamenta a certificação ambiental, o SGA permite o cumprimento da Política Ambiental, implementada para reforçar o compromisso socioambiental do Grupo Edenred.

No ano passado, a Ticket conquistou a manutenção da ISO 14001 pelo segundo ano consecutivo. A certificação foi mantida após a realização de uma auditoria externa. Além de avaliar a conformidade em relação à norma, a auditoria verificou o tratamento das observações registradas em janeiro, na primeira auditoria de manutenção. Todos os colaboradores contribuíram para o sucesso do SGA, especialmente os multiplicadores, gestores, colaboradores, auditores internos e os responsáveis pelos processos das áreas críticas e áreas apoiadoras.

ISO 14001
BUREAU VERITAS Certification



A Ticket possui 38 multiplicadores, oito auditores internos e dez colaboradores que ocupam as duas funções (multiplicadores e auditores internos). Os treinamentos e palestras em geral para capacitação dos Multiplicadores e Auditores Internos beneficiaram 749 pessoas entre os meses de janeiro a outubro, o que significa um aumento de 20% em relação ao mesmo período de 2012. “As ações do programa são importantes para fixar e reciclar os conceitos, mantendo os colaboradores engajados”, diz Maria Araújo, Gerente de Canais e Pós-Vendas Gestão de Despesas. Uma das inovações de 2013 foi o Programa de Engajamento Ambiental (PEA), conjunto de ações para reforçar a conscientização e capacitação dos colaboradores sobre o SGA, além de prepará-los para a Auditoria Interna. Na edição 2013 do programa, promovida entre os dias 19 de junho e 3 de julho para os colaboradores de Alphaville e Pinheiros, foram realizadas diversas palestras sobre a Política Ambiental, Objetivos e Metas e Mapa de Aspectos e Impactos Ambientais. Ao todo, foram 44 horas de palestras, com a participação de 240 colaboradores. Também foi realizado um Quiz, com 20 questões sobre temas relacionados ao SGA que contou com a participação de 99 colaboradores.

116 HORAS DE CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO

723 COLABORADORES CAPACITADOS

Escopo do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) da Ticket:

- Alphaville (20º, 21º, 22º e 23º andares)
- Pinheiros (2º, 4º, 6º, 7º e 8º (lado B) andares)

OBJETIVOS E METAS DE 2013

- Nos casos de não atingimento da meta, foram abertas as Não Conformidades, nome técnico da Norma NBR ISO 14001 para registrar o não atendimento ao requisito da norma ou de um compromisso ambiental da empresa. Foram definidas algumas ações para apoiar a redução do consumo e a melhoria dos monitoramentos.



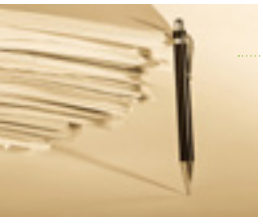
ENERGIA:

- **OBJETIVO:** o consumo de energia para a realização das atividades
- **META:** redução de 3%, com base no consumo total de 2012
- **APURAÇÃO:** por equipes alocadas nos andares em cada site.
- **RESULTADO GERAL:** Redução geral da empresa de 5,7% no consumo de energia



IMPRESSÕES E CÓPIAS:

- **OBJETIVO:** Reduzir o volume de impressões e cópias para realização das atividades em Alphaville e Pinheiros
- **META:** redução de 5% do total de impressões e cópias, com base no consumo total de 2012.
- **APURAÇÃO:** por centros de custo
- **RESULTADO GERAL:** redução geral da empresa de 7,8% do volume de impressões e cópias.



PAPEL PARA ESCRITÓRIO:

- **OBJETIVO:** Reduzir o volume de papel comprado para realização das atividades em Alphaville
- **META:** redução de 5% do total de papel comprado, com base no consumo total de 2012.
- **APURAÇÃO:** por site
- **RESULTADO GERAL:** redução geral da empresa de 14% do volume de papel comprado para os escritórios.



FORNECEDORES AMBIENTAIS:

- **OBJETIVO:** Avaliar fornecedores que atuam nas categorias ambientais críticas
  - Identificação dos Fornecedores que prestam serviços para a Ticket;
  - Categorização dos Fornecedores conforme o perfil de atuação (internos residentes, internos esporádicos e externos);
  - Avaliação do atendimento à legislação ambiental (Auditoria Interna);
  - Capacitação de 26 colaboradores dos fornecedores internos nos temas relativos ao SGA, como Gerenciamento de resíduos e produtos químicos, Situações emergenciais, dentre outros.

INVENTÁRIO DE **EMISSÃO DE GASES**

O Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE)[1] é um mapeamento e uma organização de dados sobre emissões de uma empresa, que permite avaliar a origem e quantidade de gases de efeito estufa em um determinado período, permitindo o estudo e melhoria contínua dos processos, no que diz respeito às mudanças climáticas.
A Ticket, baseada no compromisso mundial de desempenho ambiental (Ideal Green), realiza desde 2011 o Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE) com o objetivo de conhecer seus impactos nas mudanças climáticas a partir das suas atividades e processos.



Em função da metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol, a Ticket recebeu selo ouro referente aos inventários de 2010 e 2011, em função dos mesmos terem sido verificados pela Bureau Veritas. O inventário de 2012, não passou pelo processo de verificação e por esta razão, a Ticket recebeu o selo prata. A Ticket decidiu aprimorar os processos de coleta de dados e cálculos das emissões, aumentando o escopo 3, para considerar as diferentes atividades inerentes à rotina da empresa.

Para elaboração do inventário, foram utilizadas as diretrizes estabelecidas pelo Programa Brasileiro do *GHG Protocol,* Norma ISO 14064-1 – *especificações para contabilização e divulgação das emissões de GEE de organizações,* guias de orientação de contabilização e divulgação da metodologia do GHG Protocol elaboradas pelo WRI e WBCSD e recomendações do IPCC *Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.* A contabilização das emissões no inventário seguiu cinco princípios, definidos pelo GHG Protocol Corporate Standard:

- **Consistência**
- **Exatidão**
- **Integralidade**
- **Relevância**
- **Transparência**

PARA O INVENTÁRIO DE EMISSÕES DE GEE DE 2013, FORAM CONSIDERADAS AS SEGUINTES PREMISSAS:

PERÍODO COBERTO PELO INVENTÁRIO:
contabilização das emissões de GEE pela Ticket durante o período de 1º de janeiro de 2013 a 31 de dezembro de 2013, provenientes das atividades produtivas das instalações e de deslocamento de colaboradores.

LIMITES ORGANIZACIONAIS:
a Ticket optou pela abordagem de controle operacional e foram consideradas as suas unidades operacionais em Alphaville e Pinheiros, bem como o grupo de colaboradores que trabalham na modalidade de Home Office e também alocados no escritório da Contax na Barra Funda.

LIMITES OPERACIONAIS:
as emissões são separadas por escopos. No caso da Ticket, as fontes contabilizadas em cada escopo estão descritas no quadro da página seguinte:

FONTES CONTABILIZADAS EM CADA ESCOPO

Escopo[2]	Explicação	Fontes da Ticket Serviços S/A
Escopo 1	Emissões diretas provenientes de fontes que pertencem ou são controladas pela empresa.	• Gás natural do restaurante • Gás natural do sistema de refrigeração • Emissões fugitivas[3] • Aparelhos de ar condicionado dedicado
Escopo 2	Emissões indiretas da geração de energia elétrica ou térmica, ou seja, aquelas provenientes da produção da eletricidade adquirida ou consumida pela empresa, sem que ela seja responsável pela sua produção.	• Eletricidade comprada e consumida • Eletricidade comprada e consumida – Data Center • Eletricidade obtida por meio de gerador
Escopo 3	Emissões que partem de fontes que não pertencem ou não são controladas pela organização, mas que são consequências das suas atividades - também definidas como indiretas	• Bens e serviços comprados • Resíduos gerados nas operações • Deslocamento de funcionários ao trabalho • Viagens a negócios (viagens aéreas e uso de taxi)
Biomassa[4]	Emissões referentes ao uso de etanol.	

É importante ressaltar que o Escopo 3 é uma categoria de relato opcional, que permite a consideração de todas as outras emissões indiretas. A Ticket Serviços, fundamentada no seu compromisso com a gestão dos impactos ambientais, desde a primeira edição relata o Escopo 3 e a cada ano procura melhorar o reporte destas emissões. Portanto, qualquer comparação da Ticket com outras empresas do mesmo setor precisa ponderar se o escopo 3 foi inserido e quais as fontes de emissões consideradas neste escopo.

RESULTADO DE 2013

ESCOPO 1:
103,49 tCO_2e

ESCOPO 2:
469,54 tCO_2e

ESCOPO 3:
3.562,13 tCO_2e

Total:
4.135,17 tCO_2e

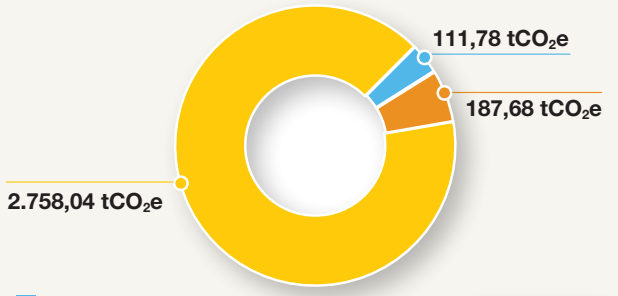
Biomassa:
269,28

1. **GEE:** gases do efeito estufa. Atualmente são seis os gases considerados como causadores do efeito estufa: Dióxido de carbono (CO_2), Metano (CH4), Oxido nitroso (N_2O), Clorofluorcarbonetos (CFCs), Hidrofluorcarbonetos (HFCs), e Hexafluoreto de enxofre (SF6). O resultado final é apresentado como **CO_2e**, é uma medida internacionalmente aceita que expressa a quantidade de gases de efeito estufa (GEEs) em termos equivalentes da quantidade de dióxido de carbono (CO_2). A equivalência leva em conta o potencial de aquecimento global dos gases envolvidos e calcula quanto de CO_2 seria emitido se todos os GEEs fossem emitidos como esse gás.
2. **O escopo** define os limites operacionais em relação a emissões diretas e indiretas de GEE.
3. **Emissões fugitivas:** são emissões que não são fisicamente controladas, mas que resultam de liberação intencional ou acidental de GEEs.
4. **Biomassa:** as emissões resultantes da combustão de biomassa são consideradas como "carbono neutro" e não são inseridas nos escopos 1, 2 e 3. São reportadas separadamente.

REVISÕES NO **INVENTÁRIO DE 2011 E 2012**

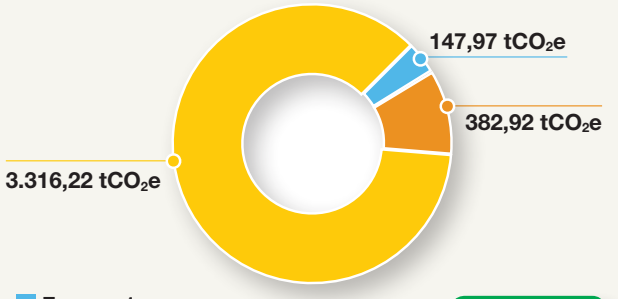
Para conferir maior exatidão aos cálculos e aos limites operacionais do Inventário de Emissões de GEE da Ticket Serviços S.A., para o ano de 2012 foram adotadas algumas premissas diferentes das utilizadas no ano anterior. Contudo, a adoção dessas novas premissas não permitiu comparar os dados de 2011 e 2012, comprometendo, assim, o princípio da Consistência. Para conciliar a obtenção de maior exatidão nos cálculos e a consistência metodológica e dos dados, optou-se pela **revisão do Inventário de GEE de 2011.**

INVENTÁRIO DE EMISSÕES DE GEE DE 2011 (revisado)



Fontes de emissão revisadas (cálculos e premissas): viagens aéreas, reembolso de quilometragem da equipe comercial, utilização de fretados e transfers, utilização de taxi, deslocamento dos colaboradores alocados no site da Contax e dos colaboradores que utilizam o Ticket Transporte. Todas estas fontes estão inseridas no escopo 3. Além destas revisões, **foram inseridas novas fontes de emissão:** gás natural do chiller (escopo 1), reembolso de taxi de empresas não credenciadas (escopo 3) e reembolso de quilometragem da equipe administrativa (escopo 3). Com essas alterações, o resultado do Inventário de Emissões de 2011 é representado pelo gráfico ao lado.

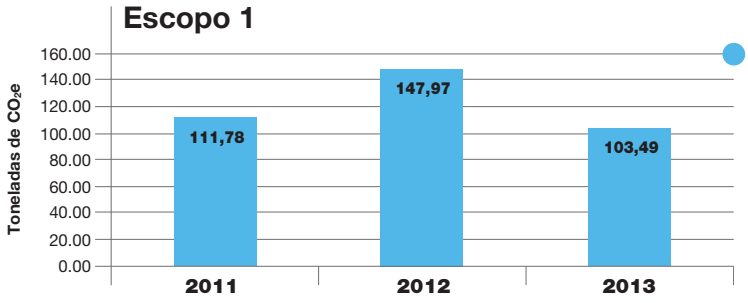
INVENTÁRIO DE EMISSÕES DE GEE DE 2012 (revisado)



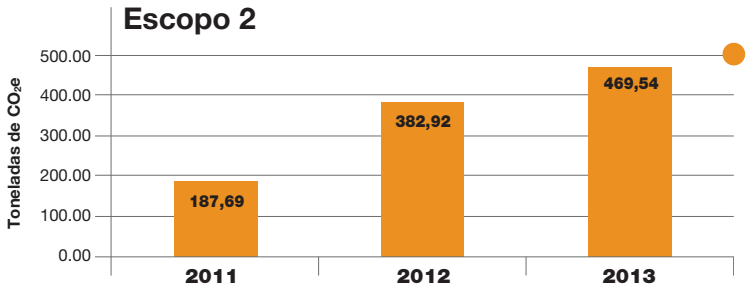
No caso do **Inventário de Emissões de 2012,** durante o processo de revisão dos dados de 2011, observou-se que, para o cálculo de emissões derivada do reembolso de quilometragem dos funcionários administrativos, havia um erro de fórmula e, por isso, foi necessário fazer a correção. Além disso, foram alterados os dados de consumo de combustível dos fretados. Inicialmente foi adotado o biodiesel 100%, porém, foi usado como referência o combustível mais comum, Diesel B% (fração de biodiesel de 5%), em função da ausência de documentos oficiais que evidenciassem o uso de tal combustível. Com essas alterações, o resultado do Inventário de Emissões de 2012 é representado pelo gráfico ao lado:

As revisões e ajustes serão devidamente realizados no Registro Público de Emissões, uma plataforma online desenvolvida pelo Programa Brasileiro GHG Protocol para elaboração e divulgação dos inventários corporativos de emissões de gases de efeito estufa (GEE) das empresas participantes do Programa.

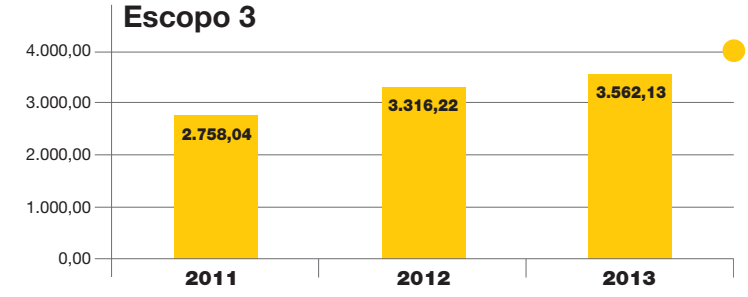
COMPARATIVO DAS EMISSÕES NOS ÚLTIMOS ANOS



No escopo 1, a redução entre 2013 e 2012 foi de 30% das emissões. Este resultado é em função da diminuição do consumo do gás Chiller usado para a refrigeração do edifício como um todo.



No escopo 2, houve um aumento de 23% no total das emissões entre 2013 e 2012. Apesar da redução no consumo de energia elétrica (em Kwh), o aumento desse escopo deve-se, principalmente, à alteração na média do fator de emissão referente ao Sistema Interligado Nacional (SIN) que passou de 0,0653 em 2012, para 0,0960 em 2013, um aumento da ordem de 47%. Apesar do Sistema de Gestão Ambiental ter um escopo de atuação menor do que do Inventário, as práticas adotadas para o alcance da meta ambiental de energia contribuíram para a redução do consumo de energia no geral.



No escopo 3, houve um aumento de7% das emissões em 2013. Este resultado é fruto do aumento da quantidade de cartões produzidos e materiais utilizados para os materiais que compõem o Welcome Kit dos cartões, bem como do aumento de 20% das viagens aéreas. A Ticket possui equipes comerciais alocadas em diferentes cidades e regiões e faz parte de um grupo internacional. As viagens aéreas fazem parte dos negócios da empresa.

COMPENSAÇÃO DAS **EMISSÕES DE GEE**

Para a compensação das emissões identificadas no Inventário de Emissões de GEE de 2011 (total de 1.267 toneladas de CO_2e, consolidados antes da revisão realizada em 2013), a Ticket comprou créditos de carbono do projeto Irmãos Fredi da indústria Cerâmica Romana, que promove uma mudança de matriz energética em uma pequena indústria cerâmica localizada em Presidente Epitácio (SP), na fronteira com o Mato Grosso do Sul.
Para a compensação parcial (escopo 1 e 2) das emissões identificadas no Inventário de 2012, a Ticket comprou 520 toneladas de crédito de CO_2e do Projeto Menegalli, localizado em São Miguel do Guamá no estado do Pará.



GESTÃO DE **FROTA MAIS SUSTENTÁVEL**

Em 2013, o Ticket Car®, produto líder no mercado de gestão de frotas, reforçou o comprometimento com a sustentabilidade ao oferecer aos clientes soluções alinhadas à diminuição dos impactos das atividades humanas na natureza. Além da utilização de novos indicadores da ferramenta CarbonControl (consultoria de quantificação e mapeamento de oportunidades de redução das emissões de GEE), com validação das alterações junto à consultoria internacional PwC, a solução CarbonFree passou por uma reestruturação para a compensação das emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE). Em vez de promover o plantio de árvores, a compensação passou a ser feita por meio da compra de Créditos de Carbono.



Assim, em conjunto com o CarbonControl, a solução oferece cálculos precisos das emissões de GEE a frota, o que facilita:

- mensuração do impacto climático e a identificação das oportunidades e meios para reduzir as emissões de GEE geradas pela frota;
- elaboração de inventários de emissões de GEE e de relatórios de sustentabilidade;
- reporte dessas emissões junto às iniciativas como o CarbonDisclosure Project, o ICO2 Bovespa, entre outras.

Além disso, as ferramentas vão promover a melhoria no desempenho da frota, reduzindo o consumo e os gastos com combustíveis, bem como as emissões de GEE geradas por sua queima.
O objetivo central desta iniciativa foi aumentar o número de clientes por meio da redução dos custos de investimentos na compensação e, ao mesmo tempo, reafirmar o compromisso ambiental da Edenred Brasil.



ideal care
by Edenred

DESENVOLVIMENTO E INCLUSÃO SOCIAL

Investir no desenvolvimento da comunidade em que está inserida é um compromisso da Edenred diante da sociedade. Garantir o acesso à cultura, esporte e educação são eixos fundamentais para a construção de uma sociedade mais justa. Por meio de investimentos diretos e incentivados, a Edenred Brasil reitera seu compromisso por acreditar que esses três pilares – cultura, esporte e educação – são importantes para a formação do cidadão e, consequentemente, de uma sociedade mais justa e sustentável.

CULTURA & ESPORTE





A Semana Ticket Cultura & Esporte é o maior evento sociocultural da Edenred Brasil. Com um formato inovador, permite a acessibilidade universal a centenas de atividades culturais e esportivas gratuitamente, promovendo a capacitação de professores da rede pública e a formação do público presente nas atividades. Com uma programação baseada nas Leis Rouanet e de Incentivo ao Esporte, a Semana oferece ao trabalhador brasileiro diversas expressões artísticas e esportivas, valorizando a cultura nacional e fomentando o interesse pelo esporte. Anualmente, a Semana é realizada no mês de novembro para comemorar o Dia Nacional da Cultura (5/11).

Desde 2007, a Semana já beneficiou aproximadamente um milhão de pessoas. Em 2013, a 7ª edição do evento reforçou a importância do recém-lançado Ticket Cultura, benefício voltado para aquisição de cultura e conhecimento, além de ter beneficiado mais de 260 mil pessoas com shows musicais, espetáculos teatrais e circenses, contação de histórias, exposições e muita diversão entre os dias 2 e 17 de novembro.

A Semana teve vários destaques, entre eles, a abertura da programação com o maestro João Carlos Martins no Auditório Ibirapuera para mais de quatro mil pessoas. Os CEUs receberam clínicas esportivas dos atletas olímpicos Arthur Zanetti, campeão mundial e olímpico nas argolas, Rafaela Silva, campeã mundial de judô, o ginasta Sergio Sasaki e o nadador Bruno Fratus. Rúgbi, peteca e tênis também agitaram as escolas na cidade.

Os colaboradores da Edenred Brasil puderam escolher duas escolas para receber um grande presente: cada uma delas ganhou uma Cinecoteca, biblioteca ecológica com 500 livros infanto-juvenis, 150 filmes, além de um aparelho de projeção.





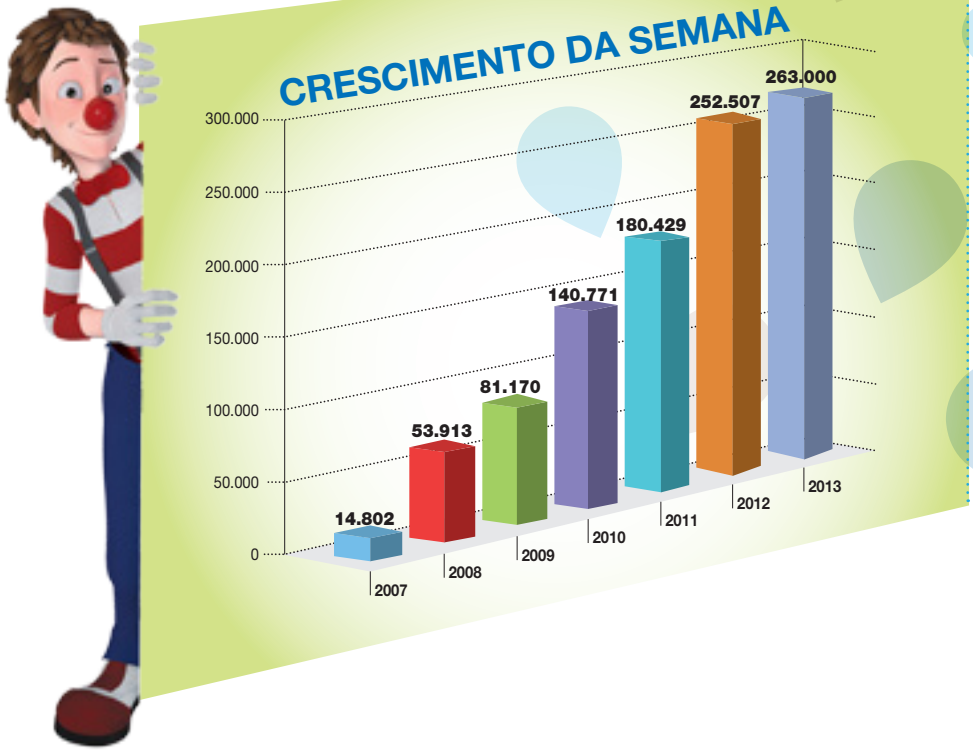






Os resultados da 7ª edição da Semana Ticket Cultura & Esporte

- **263 mil** pessoas beneficiadas, sendo 378 professores da rede municipal de ensino que levaram a cultura e esporte para as crianças, jovens e adultos no decorrer do ano.
- **3 parcerias estratégicas** (Sadia, Socicam e Condomínio Conjunto Nacional).
- **Ação diferenciada** de entrega das Ecotecas com participação dos colaboradores.
- **223 matérias** na imprensa.





"ALÉM DE SER UM EVENTO DE CUNHO SOCIAL MUITO FORTE, A SEMANA TICKET CULTURA & ESPORTE VEM MUDANDO O CENÁRIO BRASILEIRO NO QUE SE REFERE AO ACESSO À CULTURA E AO ESPORTE. É UM GRANDE DIFERENCIAL DO PRODUTO TICKET CULTURA. ESSE PROJETO É A PROVA DE QUE A TICKET SEMPRE SE PREOCUPOU COM O TEMA"

GUILHERME LOPES
Diretor Adjunto de Produtos



PROGRAMA **SERVIR**

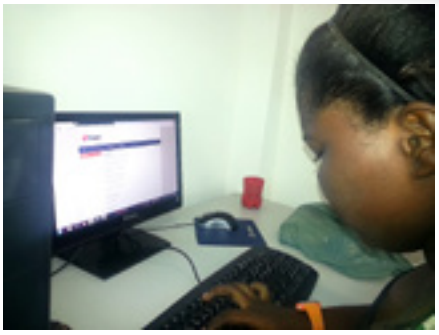
O Programa SERVIR é uma iniciativa da Ticket, em parceria com a Confederação Nacional do Turismo (CNTur) e a Associação Telecentrode Informação e Negócios (ATN), criado em 2011.Trata-se de um programa de capacitação virtual gratuito, ministrado por meio de diversos telecentros no país, para oferecer treinamento:

MÓDULO BÁSICO

- Boas práticas para serviços de alimentação
- Técnicas de manipulação higiênica
- Condições de saúde dos colaboradores
- Segurança dos alimentos
- Manipulação e destinação de resíduos sólidos e semissólidos
- Atendimento ao público
- Condições de temperatura e conservação

MÓDULO AVANÇADO

- Boas práticas para serviços de alimentação
- Ambientes seguros alimentos sadios
- Documentação
- Os profissionais que atuam com alimentação
- Fracionamento de porções
- Gestão eficaz de acordo com as boas práticas
- Fluxo de caixa e compra



5.558 PESSOAS FORAM CAPACITADAS PELO PROGRAMA SERVIR EM 2013

A iniciativa é a expressão do compromisso da Ticket com a capacitação do trabalhador e está alinhada ao programa mundial de responsabilidade socioambiental Ideal. “Esta oportunidade de trazer para os telecentros do Floresta Digital, aqui no Acre o curso ‘Alimentação Saudável’, em parceria com a Associação Telecentro de Informação e Negócios e a Ticket, foi além de nossas expectativas. O curso é muito bem elaborado e com uma metodologia prática e eficiente. Além disso, supriu uma lacuna em nossos telecentros, pois até então não havíamos tido a oportunidade de oferecer nenhum curso de qualificação nesta área”, afirma Fábio Carvalho, coordenador de Ensino dos Telecentros Floresta Digital no Acre.

“ESSE CURSO AUMENTOU A MINHA BAGAGEM DE CONHECIMENTO E ME AJUDOU MUITO NO DIA A DIA DO MEU TRABALHO, NA MANIPULAÇÃO DOS ALIMENTOS E NA HIGIENE. AGRADEÇO A TODOS POR TER NOS OFERECIDO UM CURSO TÃO BOM”

Anatólia Kaczuk, 29 anos
Aluna do Telecentro de Quedas do Iguaçu – PR

“TRABALHO EM UM RESTAURANTE AQUI EM SANTANA E O CURSO ME AJUDOU BASTANTE NO TRABALHO. AGORA SEI COMO LAVAR CORRETAMENTE OS ALIMENTOS. ESTOU MUITO SATISFEITA”

Valentina Amador, 36 anos
Aluna do Telecentro de Santana do Paranaíba – SP

A ATUAÇÃO DOS **LÍDERES SOCIAIS**

Para mobilizar e estimular os colaboradores no envolvimento com as campanhas solidárias, a Edenred Brasil conta com uma rede de Líderes Sociais. São colaboradores voluntários, presentes em todas as unidades de negócios, que contribuem diretamente com o sucesso dos projetos de responsabilidade socioambiental da empresa. Em 2013, os Líderes Sociais foram decisivo para o êxito da Campanha do Agasalho, que arrecadou mais de 17 mil itens entre roupas, calçados, fraldas e roupas de cama e banho.

As estratégias inovadoras dos Líderes Sociais foram decisivas, entre elas, a realização de rifas, mobilização dos fornecedores, além de uma campanha de doação em dinheiro para compra de roupas novas e seminovas (brechó). Além do montante arrecadado, a Campanha do Agasalho promoveu o espírito de solidariedade, estimulando a interação entre as equipes. Pesquisa interna aponta que a campanha teve 93% de aprovação dos colaboradores.







OS NÚMEROS DA CAMPANHA DO AGASALHO

- **5.254** pessoas beneficiadas
- **17.605** itens arrecadados
- **4** instituições beneficiadas (Cruz Vermelha Brasileira, Abrigo Asas Brancas, Associação Santa Terezinha e Creche Padre Dehon Núcleo Marisa)



O Eden for All é uma iniciativa mundial para celebrar o compromisso da empresa e dos colaboradores com as ações sociais. No Brasil, foram realizadas diferentes iniciativas entre novembro e dezembro:

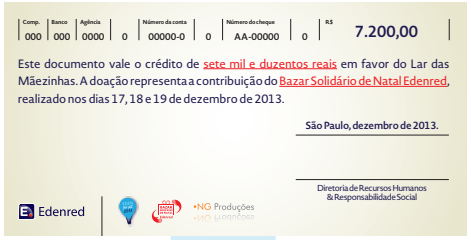
BAZAR SOLIDÁRIO

- Trinta e cinco fornecedores apresentaram peças de artesanato e decoração, roupas, bijuterias, acessórios e outros produtos exclusivos com preços especiais no site de Pinheiros. Ao todo, foram arrecadados R$ 7.200,00 destinados para o Lar das Mãezinhas, instituição que atende 35 idosos na zona leste de São Paulo.



FESTA E DOAÇÃO DE BRINQUEDOS NO "SONHO DE CRIANÇA"

- A área de Responsabilidade Socioambiental fez uma festa de Natal com entrega de presentes para as crianças do centro de educação infantil "Sonho de Criança", mantido pela Associação Beneficente São Camilo e da Prefeitura de São Paulo, com o apoio da Ticket.



Comp.	Banco	Agência		Número da conta		Número do cheque		R$
000	000	0000	0	00000-0	0	AA-00000	0	7.200,00

Este documento vale o crédito de sete mil e duzentos reais em favor do Lar das Mãezinhas. A doação representa a contribuição do Bazar Solidário de Natal Edenred, realizado nos dias 17, 18 e 19 de dezembro de 2013.

São Paulo, dezembro de 2013.

Diretoria de Recursos Humanos
& Responsabilidade Social

Edenred

ARRECADAÇÃO DE PRESENTES

- Em parceria com a ONG Cruz Vermelha, os colaboradores tiveram grande participação na arrecadação de presentes para três creches e também para a ONG Asas Brancas. No total, mais de 300 colaboradores participaram da campanha. A decoração natalina da Edenred Brasil foi feita pelo Instituto Reinventar, projeto de geração de renda e reaproveitamento de materiais.

ARRECADAÇÃO DE ALIMENTOS

- Os colaboradores doaram cerca de 350 quilos de alimentos doados para o COTIC (Centro Organizado de Tratamento Intensivo à Criança).

OS NÚMEROS DO EDEN FOR ALL

- **8** organizações beneficiadas
- **1.123** colaboradores
- **610** beneficiados
- **350** quilos de alimentos arrecadados
- **R$ 7.200,00** arrecadados

ideal care
by Edenred

CONSCIENTIZAÇÃO
SOBRE O VOLUNTARIADO

Para comemorar o Dia Nacional do Voluntariado, a Edenred Brasil iniciou duas ações importantes para conscientizar e engajar os colaboradores. A primeira foi o lançamento da coleção de fascículos "Aprendendo Sobre o Voluntariado". Alinhada ao programa mundial Ideal da Edenred, a publicação orienta e estimula os colaboradores a contribuírem para a construção de um mundo melhor a partir da prática do voluntariado. Ela foi formada por cinco fascículos.



TEMAS

- **1º Fascículo:** O que é ser voluntário?
- **2º Fascículo:** Contexto Histórico
- **3º Fascículo:** Perfil do voluntariado no Brasil
- **4º Fascículo:** Passo a passo para a escolha do trabalho voluntário
- **5º Fascículo:** Responsabilidades e Direitos dos Voluntários

Para complementar a coleção de fascículos, um ciclo de palestras de conscientização foi realizado pela Área de Responsabilidade Social Corporativa em parceria com a GCA - Consultoria em Responsabilidade Socioambiental. Ao todo, foram ministradas seis palestras que beneficiaram 42 colaboradores em todos os sites.

A analista de Marketing e Comunicação Institucional Leila Cruz é uma das voluntárias da Edenred Brasil. Há sete anos, ela dedica suas manhãs de sábado para lecionar música e inglês no Lar Abrigo Saint Germain, que acolhe e educa crianças vítimas de violência ou abandono familiar até que sejam reintegradas às famílias ou colocadas para adoção.

O lar, localizado em Pirituba, acolhe 23 crianças, entre 0 e 10 anos.

"O voluntariado exige comprometimento. Deve ser desenvolvido com a mesma seriedade de um trabalho remunerado já que as instituições dependem dos voluntários", alerta Leila.



"O VOLUNTARIADO NO BRASIL AINDA É MODESTO. A DOAÇÃO DO NOSSO TEMPO, DINHEIRO OU CONHECIMENTO É UMA MANEIRA DE CONTRIBUIRMOS PARA UMA SOCIEDADE MAIS JUSTA E MENOS DESIGUAL"

LEILA CRUZ
Analista de Marketing e Comunicação Institucional

PREMIAÇÕES E RECONHECIMENTOS

Mais que selos, as premiações conquistadas pela Edenred Brasil em 2013 representam o reconhecimento de seus públicos diante das boas práticas da companhia

PREMIAÇÕES E RECONHECIMENTOS



MELHORES EMPRESAS PARA TRABALHAR – GPTW BRASIL

- Em 2013, a Ticket conquistou pela 16ª vez uma posição entre as melhores empresas para trabalhar no país. Na categoria "Médio Porte – Multinacionais" a companhia se destacou como a segunda colocada, de acordo com a pesquisa realizada pela consultoria internacional Great Place to Work® e publicada pela revista Época, da Editora Globo. A Ticket também está presente no Guia Você S.A "As Melhores Empresas para Você Trabalhar".



GUIA VOCÊ S/A - AS MELHORES EMPRESAS PARA COMEÇAR A CARREIRA

- Destaque na categoria Identidade, a Ticket ficou entre as sete melhores empresas para você começar a carreira em 2013. Segundo informações do Guia "Melhores Empresas para Trabalhar", da VOCÊ S/A, a companhia investe pesado em desenvolvimento profissional. Entre 2011 e 2012, a Ticket investiu mais de R$ 2 milhões em cursos para funcionários, segundo dados do guia.



AS MELHORES DA DINHEIRO

- A revista IstoÉ Dinheiro lista, anualmente, um dos mais completos e abrangentes levantamentos empresariais do Brasil. Em 2013, a Ticket figurou, mais uma vez, entre uma das Melhores, destacando-se em 1º lugar no segmento de Serviços Especializados.



PRÊMIO ÉPOCA RECLAME AQUI – AS MELHORES EMPRESAS PARA O CONSUMIDOR

- O prêmio foi criado para incentivar as empresas a buscarem excelência no atendimento, realizando esforços para melhorar o relacionamento com o novo consumidor e atingir um alto índice de eficiência na solução de problemas. Em 2013, a Ticket foi eleita a melhor na categoria Serviços

PREMIAÇÕES E RECONHECIMENTOS



TOP OF MIND ESTADÃO DE RH

- Em 2013, a Ticket foi premiada pela 14ª vez no prêmio Top of Mind Estadão de RH na categoria refeição-convênio, como uma das marcas mais lembradas pelos profissionais da área de Recursos Humanos.

PRÊMIOS FORNECEDORES DE CONFIANÇA

- Em 2013, a Ticket foi eleita como uma das Fornecedoras com maior grau confiabilidade de seus clientes. O Prêmio "Fornecedores de Confiança" é um estudo que avalia o grau de confiabilidade e indicação de clientes em relação às empresas fornecedoras de produtos e serviços para a área de gestão de pessoas.



CERTIFICAÇÃO ISO 9001

- A Gerência de Operações da Ticket e as áreas de apoio mantiveram a Certificação ISO 9001, norma internacional para Gestão da Qualidade, outorgada pelo Bureau Veritas Certification. A norma fornece um conjunto de requisitos que dão mais confiança sobre a capacidade da organização de fornecer produtos e serviços que atendam às necessidades e expectativas de seus clientes. É a reafirmação do compromisso da Ticket com a qualidade e melhoria contínua dos seus serviços.

ISO 9001
BUREAU VERITAS Certification



RECONHECIMENTO INTERNACIONAL DO GRUPO EDENRED

FTSE4Good
Inclusão desde 2010

MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM
Inclusão desde 2013

INDICADORES ECONÔMICOS, SOCIAIS E AMBIENTAIS | EDENRED BRASIL

DIMENSÃO ECONÔMICA*	2013
Receita Operacional Líquida	870.236.184
Resultado Operacional	403.521.964
Folha de Pagamento bruta**	86.354.162

PESSOAS	2013
Salários	63.928.163
Encargos sociais	22.426.000
Alimentação	7.358.261
Transporte	1.354.635
Saúde, Qualidade de vida & Segurança no Trabalho	8.731.672
Educação e Desenvolvimento Profissional	1.859.918
Eventos internos de valorização e reconhecimento***	779.992
Previdência Privada	2.667.483
Participação nos lucros e resultados (PLR)	11.100.000
Dividendos (ações)	57.969
Total - Indicadores na Gestão de Pesssoas	**120.264.093**

Investimento Sociais incentivados	2013
Tributos	**214.594.036**
Incentivos fiscais em projetos	
• Eixo Cultura (Lei Rouanet)	2.388.200
• Eixo Esporte (Lei dos Esportes)	596.800
• Eixo Educação e Capacitação profissional (FUMCAD | Fundo Municipal da Criança e Adolescente)	570.000

Programas, Projetos e iniciativas socioambientais (Ideal Meal, Care e Green)	1.649.845
Alimentação (Ideal Meal)	713.046
Educação & Capacitação profissional (Ideal Care)	149.135
Cultura & Esporte (Ideal Care)	259.345
Solidariedade (Ideal Care)	63.409
Conscientização e Capacitação ambiental (Ideal Green)	94.415
Gestão Ambiental | ISO 14001	266.940
Gestão das Emissões de GEE e Empresas pelo Clima	103.555

* a Edenred Brasil é integrada pelas empresas Ticket Serviços S/A, Edenred Brasil Participações S/A, Edenred Serviços e Participações S/A, Accentiv Serviços Tecnologia da Informação S/A, GLOG Serviços de Gestão de Distribuição Ltda, Incentive House S/A, Ticketseg Corretora de Seguros S/A.

** No total relativo à folha de pagamento bruta estão inclusos os salários e encargos sociais compulsórios apresentados na Dimensão Pessoas.

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

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Diretoria de Comunicação Corporativa e Responsabilidade Socioambiental

Edenred Brasil
Alameda Tocantins, 125 20º ao 23º andar
Alphaville – Barueri (SP)
CEP 06455-020

Avenida Nações Unidas, 7815
Pinheiros – São Paulo (SP)
CEP: 05425-070

Contato
Para mais informações, acesse www.edenred.com.br ou www.ticket.com.br.
Se preferir, envie um e-mail para sustentabilidade-br@edenred.com

CRÉDITOS

Diretoria de Comunicação Corporativa e Responsabilidade Socioambiental

Texto e diagramação
Guidesigner Comunicação Ltda

Edenred