



RELATÓRIO
RESPONSABILIDADE
SOCIAL 2023

ÍNDICE

I. NOTA INTRODUTÓRIA	05
II. ESTRUTURA DO DEPARTAMENTO	06
III. IGUALDADE DE GÊNERO E REDUÇÃO DE DESIGUALDADES	06
1. Aulas de Português para a Inclusão	07
2. Projetos de Diversidade e Inclusão- União Europeia	09
3. Aproximação ao Mercado de Trabalho para Jovens Refugiados	13
4. Estágios Profissionais	14
5. Parcerias para a Inclusão	15
IV. SAÚDE, BEM-ESTAR E JUSTIÇA	18
1. Apoio Psicossocial	18
2. Integração Social	20
3. Acesso a Serviços de Saúde Mental	21
4. Acesso à Justiça	21
5. Acesso a Bens Essenciais	22
6. Apoio à Natalidade	22
7. Épocas Festivas	23
V. EDUCAÇÃO	24
1. Acesso à Educação	24
2. Acesso a Material Escolar	24
3. Promoção do Mérito Escolar	24
VI. PARCERIAS	25
1. Setor Social	26
2. Setor Público	30
3. Setor Privado	31
4. Academia	31
5. Auscultação Parceiros	34
VII. COMUNICAÇÃO RESPONSÁVEL	36
VIII. SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL	37
1. Redução de desperdício alimentar	37
2. Economia Circular	37
3. Redução de Plástico de Utilização Única (PUU)	38
IX. A RESPONSABILIDADE SOCIAL EM NÚMEROS 2023	39
1. Responsabilidade Social Interna	39
2. Responsabilidade Social Externa	41

I. NOTA INTRODUTÓRIA

Em 2016, o Grupo Portugália formalizou a sua intervenção social, com a criação do Departamento de Responsabilidade Social.

Na definição da sua estratégia de Responsabilidade Social Interna (RSI), o Grupo construiu uma Matriz de Materialidade com o seu principal *Stakeholder* - os seus colaboradores - para identificar os temas mais relevantes e de maior impacto para o seu bem-estar social, tanto na esfera pessoal como familiar.

Para tal, foi realizado um diagnóstico interno a todas as Unidades do Grupo, não só para identificar estes temas, como também entender de que forma o Grupo poderia apoiar os seus colaboradores, respondendo às suas necessidades reais e concretas.

No âmbito da estratégia de Responsabilidade Social Externa (RSE), o Grupo identificou as principais zonas de intervenção de acordo com as comunidades onde está inserido e onde tem mais proximidade, colaborando com organizações e projetos sociais no âmbito de Contratos Locais de Desenvolvimento Social, Bairros e Zonas de Intervenção Prioritária (BIP/ZIPs) e Planos de Desenvolvimento Local (PDLs). Estes projetos promovem a colaboração entre os Setores Público, Social e Privado, na identificação dos principais problemas sociais complexos e de parcerias estratégicas que dão respostas de longo prazo aos mesmos, promovendo assim a colaboração e o trabalho em rede.

Assim, foi construída a Matriz de Materialidade da RSE, onde não só ficámos a conhecer os principais temas que contribuem para a vulnerabilidade social da população, como também identificámos, juntos de parceiros estratégicos de todos os setores, de que forma o Grupo poderia agregar valor e ter um impacto social positivo nas comunidades onde opera.

Reconhecendo a importância dos temas ambientais e com a ambição de tornar a Sustentabilidade num dos pilares da sua estratégia, o Grupo Portugália realizou um trabalho introdutório de identificação dos temas mais relevantes neste âmbito, junto dos seus colaboradores. Temas como o Desperdício Alimentar e a Promoção da Economia Circular surgiram no topo das prioridades, tendo o foco do Grupo passado pela criação de parcerias estratégicas na ótica da doação, tanto de alimentos como de artigos de restauração descontinuados, promovendo não só a redução do desperdício alimentar, como também a reutilização de materiais. Paralelamente, a doação destes artigos apoia e contribui para projetos sociais de forma contínua, na concretização da sua missão social, e no bem-estar dos seus utentes.

Na avaliação de desempenho do Grupo a nível de Responsabilidade Social, realizado aos *Stakeholders* em 2023, foi identificado um impacto muito positivo não só a nível interno como externo.

Tendo em conta o caminho claro, a nível mundial, que tem vindo a ser feito no que respeita à incorporação de temas de Sustentabilidade na estratégia corporativa, o Grupo irá investir em 2024 num projeto de reformulação da sua estratégia, para que os temas ESG (Ambiente, Social e Governação Corporativa) passem a ser um dos pontos centrais da visão futura do Grupo.

O projeto iniciar-se-á por uma auscultação, onde serão identificados os principais grupos de *Stakeholders* (internos e externos) do Grupo, e se irá incluir os franquizados, clientes e trabalhadores da cadeia de valor. Todos os principais grupos de *Stakeholders* contribuirão para construção de uma Dupla Matriz de Materialidade que permitirá a identificação dos temas mais relevantes e que serão priorizados na estratégia do Grupo. Ao longo do projeto, serão também identificados e antecipados os potenciais impactos, positivos e negativos, nas Pessoas e no Ambiente, provocado pelo Grupo Portugália. Esta metodologia permitirá mitigar os principais riscos e identificar as principais oportunidades.

Embora o projeto esteja numa fase embrionária, já é possível identificar alguns dos temas que estarão no topo da agenda do Grupo, como são exemplo a redução da Pegada de Carbono, a gestão de consumos e a contribuição para as ações conjuntas de mitigação das alterações climáticas e cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

A partir de 2024, e no âmbito desta estratégia, o Grupo publicará anualmente um Relatório de Sustentabilidade destacando as principais iniciativas, indicadores e metas definidas no contexto ESG e alinhado com as normas europeias de reporte ESG, como as Normas Europeias de Relato de Sustentabilidade (ESRS) e a Diretiva de Reporte de Sustentabilidade (CSRD).

O Relatório de 2023 aqui apresentado será o último apresentado neste formato.

II. ESTRUTURA DO DEPARTAMENTO

Atualmente o Departamento é constituído por:

- a) Diretora da área;
- b) Coordenadora da área;
- c) Técnica de Responsabilidade Social;
- d) 1 Assistente Social Interna - Gabinete de Saúde Mental Externo - Psico-Insight*
- e) 1 Assistente Social Externa- “Gabinete de Apoio ao Migrante” (CEPAC)*; e
- g) Voluntários.

* Este apoio é disponibilizado de forma gratuita a todos os colaboradores.



III. IGUALDADE DE GÉNERO E REDUÇÃO DE DESIGUALDADES

O Grupo Portugália formalizou o seu compromisso com a Diversidade ao ser signatário da Carta Portuguesa para a Diversidade a 31 de março de 2016, tendo criado posteriormente uma Política de Diversidade interna.

Fruto do investimento nesta temática, o Grupo foi galardoado com o Selo da Diversidade, numa iniciativa bianual promovida pela Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão (APPDI), enquanto promotora da Carta Portuguesa para a Diversidade e liderada pelo Alto Comissariado para as Migrações, I.P., em 2019 e 2021. Em 2024 serão anunciadas as empresas distinguidas com o Selo na sua terceira edição, pelo qual aguardamos os resultados.

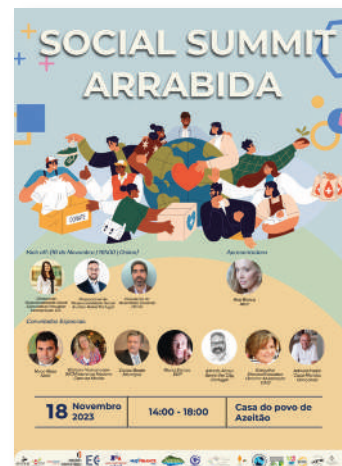
No seguimento da auscultação aos nossos principais *Stakeholders* externos - organizações da Economia Social nas comunidades onde estamos inseridos - foi reconhecido como tema material de maior relevância, a promoção da Empregabilidade Inclusiva, dirigida a públicos em situações de vulnerabilidade e risco de exclusão social.

Assim, desde 2016, o Grupo trabalha com mais de 60 parceiros locais, na promoção do acesso ao emprego digno e apoiado, de pessoas que são acompanhadas pelos mesmos, através de:

- Sessões de Recrutamento Inclusivas
- Integração laboral
- Partilha de vagas
- Encaminhamento de CV's
- Estágios Profissionais
- Voluntariado de Competências do Departamento de Recursos Humanos
- Visitas de Estudo nas nossas instalações na temática “Futuro Profissional”

Por outro lado, participámos como oradores em **7** eventos, na temática da Integração Laboral de Migrantes, com o objetivo de sensibilizar outras empresas e promover a empregabilidade inclusiva junto das mesmas, desmistificando preconceitos nesta temática e partilhando informação estratégica para quem quer iniciar este caminho.

Participámos ainda em **2** eventos dirigidos a organizações da Economia Social que promovem a inclusão social e laboral de públicos vulneráveis, para dar contributos práticos sobre como mobilizar e melhorar a sua relação com o setor privado, promovendo a criação de parcerias estratégicas com empresas, no âmbito da sua Responsabilidade Social Corporativa.



De forma a ganhar mais conhecimento e estar sempre a par das novas tendências e conhecimentos nesta área, e de apoiar os nossos parceiros sociais, estivemos presentes em **95** eventos, com o objetivo de identificar oportunidades de melhoria das nossas iniciativas e potenciais colaborações futuras, especialmente em temas que impactam diretamente o bem-estar dos nossos colaboradores e das comunidades onde estamos inseridos.

1. AULAS DE PORTUGUÊS PARA A INCLUSÃO

Em 2023 desenvolvemos um Projeto Piloto de Aulas de Português para a Inclusão, uma vez que a barreira linguística foi identificada tanto a nível interno pelos nossos colaboradores, como a nível externo por parte dos parceiros sociais, como o principal constrangimento na integração social em Portugal e no acesso ao emprego digno.

Em parceria com o INOVINTER, dinamizámos um curso de português certificado (Português Língua de Acolhimento- nível A1 e A2), com especial foco na restauração, destinado a colaboradores migrantes do Grupo Portugalíia e ainda a alguns candidatos externos dos nossos parceiros CEPAC, CRESCER e a Porta Aberta). O curso contou com **18** participantes e foram lecionadas um total de 150 horas.

Internamente, teve como principal objetivo aumentar a integração social e laboral dos nossos colaboradores nas suas equipas e potenciar oportunidades de progressão de carreira. Para os candidatos externos, pretendeu aumentar as oportunidades de integração socioprofissional em Portugal, identificando pessoas migrantes em situação de desemprego com interesse em trabalhar na área da Restauração.

Após o término do projeto, fizemos uma avaliação de impacto tanto aos colaboradores como também junto dos nossos gerentes e chefes de cozinha, tendo sido possível identificar o seguinte:

- Um aumento do nível de compreensão da língua portuguesa, de 4 para 7 (numa escala de 1 a 10);
- Um aumento da qualidade da expressão oral em língua portuguesa, de 3 para 6 (numa escala de 1 a 10);
- 75% dos inquiridos manifestaram aumento no nível da confiança em se expressarem em português;
- 67% dos inquiridos reconheceram uma melhoria no desempenho laboral, nomeadamente na capacidade de compreensão e preenchimento de fichas técnicas, apoio a outras equipas/secções, autonomia e maior motivação para o trabalho;
- 67% dos inquiridos consideraram que houve um aumento da probabilidade de progressão na carreira;
- 1 colaborador (representa 12.5% da amostra) progrediu da função de copa para a função de cozinheiro;
- A nível da integração na equipa, 75% respondeu que se verificou um aumento das interações com colegas, bem como o aprofundamento das relações.
- Numa escala de 1 a 10, a eficácia do curso foi avaliada em 8.2



“Isto é um trabalho social muito importante para os migrantes, por favor continuem a fazer estes cursos! É muito útil para quem vem de fora, e é muito bom a empresa fazer isto e se preocupar connosco e o nosso bem-estar e melhorar a nossa vida em Portugal.” **Colaborador Grupo Portugália**

“Obrigada por tudo, muito importante fazer este curso. Na Portugália somos todos família e os meus colegas querem que eu aprenda português, já não me deixam falar inglês para praticar!” **Colaborador Grupo Portugália**

“É muito importante aprender português- nós vimos para cá começar as nossas vidas, num país novo... é muito importante aprender a língua e a cultura. Este curso é muito importante para nós e para os colaboradores migrantes. Muito obrigada!” **Colaborador Grupo Portugália**

“Enquanto técnico de acompanhamento do CEPAC considero que o Curso de Português para a Inclusão da Portugália, em parceria com o INOVINTER, representou uma valiosa oportunidade proporcionada aos nossos utentes. Através desta iniciativa as pessoas que acompanhamos tiveram a possibilidade de desenvolver competências úteis à sua integração no mercado de trabalho, com especial foco na restauração, enquanto aprenderam o português, um elemento essencial à sua integração na comunidade.” **Técnico CEPAC**

2. PROJETOS DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO- UNIÃO EUROPEIA

Em 2023, o Grupo colaborou com **3** projetos a Nível Europeu, nas temáticas de Integração de Mulheres Migrantes, não só na reflexão conjunta de identificação de barreiras e desafios, como também na identificação de ferramentas e oportunidades práticas numa perspetiva de entidade empregadora, para contribuir para o alcance dos objetivos propostos pelos mesmos.

O foco destes projetos é a integração da Mulher migrante, pois as mulheres estão ainda em maior risco de exclusão social e laboral, devido às barreiras da parentalidade e, muitas vezes, diferenças culturais. Assim, estes projetos promovem paralelamente a Igualdade de Género (ODS5) e a Redução de Desigualdades (ODS10).

Por outro lado, o desconhecimento da língua portuguesa foi identificado, nos 3 projetos, como uma das principais barreiras que os migrantes enfrentam, ao reduzir drasticamente as oportunidades de integração laboral visto que falar e compreender português é, na maioria dos casos, imperativo.

Além disso, o domínio da língua facilita a integração social, especialmente no que diz respeito ao acesso aos serviços públicos (como na área da Saúde e Segurança Social) e ao sentimento de pertença, dando oportunidade aos migrantes de interagir positivamente com outros indivíduos, algo essencial para alcançar uma cidadania plena.

a) Momentum (Lisboa)

O Momentum é um projeto financiado pelo Fundo de Asilo, Migração e Integração da União Europeia que teve como objetivo quebrar as barreiras que as mulheres migrantes e refugiadas enfrentam na integração no mercado de trabalho, recorrendo a uma rede de organizações e empresários que assumem o papel de facilitadores desta integração. Informação mais detalhada poderá ser consultada no nosso [Relatório de 2022](#), ano em que o nosso envolvimento no projeto iniciou.

Numa fase inicial, contribuímos com a nossa reflexão e perspetiva, espelhando a realidade empresarial portuguesa na área da Restauração, no que diz respeito à Empregabilidade Inclusiva e no papel que as empresas podem ter na promoção da inclusão laboral de migrantes e refugiados.

O planeamento culminou num Programa de Capacitação, onde no meio de diversos módulos relativos à empregabilidade e aprendizagem da língua e cultura portuguesas, o Grupo Portugália teve oportunidade de dinamizar uma sessão sobre a integração em mercado laboral, ajustado às características únicas da Restauração, dando dicas práticas sobre a elaboração do Currículo; o comportamento em momento de entrevista e informações estratégicas sobre o mercado laboral português. As participantes participaram numa sessão na Portugália Almirante Reis onde ouviram o testemunho de uma das nossas chefes de cozinha- também ela uma mulher migrante - que, numa ótica de Voluntariado de Competências, partilhou a sua experiência tanto no Grupo Portugália como também sobre o seu percurso pessoal na chegada a Portugal. Por outro lado, visitaram também todas as secções do restaurante para conhecer a realidade do setor.

Ao longo do percurso, algumas participantes ficaram empregadas (inclusive, o Grupo Portugália conseguiu integrar profissionalmente **1** participante do Momentum), outras saíram do projeto empoderadas e cheias de novos conhecimentos que as auxiliarão a integrarem-se no mercado laboral português.

A técnica de responsabilidade social dedicou **22** horas de Voluntariado de Competências ao projeto, durante o ano de 2023.



“Adorei, foi ótimo! Não conhecia o Grupo Portugália, mas com as diversas oportunidades de carreira, vou querer trabalhar aqui!” **Participante**



“A parceria com entidades como o Grupo Portugália é verdadeiramente enriquecedora, principalmente devido à importância que eles atribuem à responsabilidade social. Através desta colaboração, pudemos presenciar uma genuína preocupação com o impacto positivo na comunidade, especialmente ao promover a inclusão de mulheres migrantes e refugiadas em seu âmbito de atuação. A valorização da diversidade e a criação de oportunidades iguais para todos são evidentes em todas as ações empreendidas por esta empresa exemplar. Além disso, esta parceria proporcionou um ambiente de aprendizagem intercultural que transcendeu as barreiras linguísticas e culturais.” **Impact Hub**

b) Worldplaces (Lisboa)

O Worldplaces é um consórcio europeu (cofundado pela Speak Social, liderado pela Quid Impresa Sociale e apoiado pela Council of the European Union em Portugal) que junta empresas, o Setor Público e a Economia Social com o objetivo de facilitar a inclusão socioprofissional de mulheres migrantes. Mais uma vez, foi reconhecida a importância da língua na integração socioprofissional dos migrantes e a dupla vulnerabilidade a que as mulheres migrantes estão sujeitas (devido à articulação entre questões de género e status migratório).

Assim, o reforço das competências linguísticas é um fator crucial para a redução das barreiras à sua empregabilidade.

O projeto consistiu na dinamização de sessões de aprendizagem de língua e cultura portuguesas (6 semanas por cada nível), num ambiente informal e de partilha, potenciando a empregabilidade do grupo. As sessões foram dinamizadas por voluntárias da empresa (denominadas *buddys*) das diversas áreas de negócio, que puderam expor um pouco da sua experiência académica e profissional, inspirando o grupo de participantes. Ao todo, passaram pelo projeto, **9** participantes e **6** *buddys*. O grupo ofereceu também pequeno-almoço em cada uma das sessões, para assegurar a alimentação das participantes nestes dias.

No total, foram dedicadas **94** horas de voluntariado de competências ao projeto e foram proporcionados **150** pequenos-almoços.

O projeto iniciado em Julho de 2023, já contou com 2 níveis e vão ser lançados os níveis seguintes em 2024.



“O apoio da Portugália tem sido fundamental para o sucesso da implementação do projeto Worldplaces em Lisboa. Ao dinamizarem grupos de língua e cultura nas suas instalações, estão a ajudar mulheres migrantes a quebrar a barreira linguística e cultural, a conhecer o mercado de trabalho em Portugal e a sentirem-se mais confiantes e integradas no seu país de acolhimento.” **SPEAK SOCIAL**



"Learning a new language is important for me in integration as I want to be respectful towards the culture and people too. I experienced all these learnings during my lessons with your team and much more. I am truly thankful. I also hope that the locals here will have a greater understanding of us, we are here to contribute to the society as well, together with our family members. We yearn to have friendships, give and receive love and support." **Participante**

"It was an enriching experience as it allows me to learn about other cultures and learn to communicate in a language other than the native." **Participante**

c) ENFEM| Female TCNs Integration in Local Communities through Employability and Entrepreneurship Local Oriented Strategies (Porto)

O projeto ENFEM é um projeto europeu que envolve 12 parceiros de 10 países da União Europeia (UE) e que, em Portugal, é promovido pelo Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto (ISCAP). O ENFEM tem como objetivo fornecer uma análise aprofundada da situação atual no que diz respeito à empregabilidade das mulheres migrantes na Europa a nível regional, nacional e local, sendo a sua visão global orientada pelo Plano de Ação da UE para a Integração e Inclusão 2021-2027.

O projeto visa proporcionar oportunidades para a criação e/ou desenvolvimento de redes locais de múltiplas partes interessadas, nos 10 países parceiros, compostas por autoridades locais, agentes do mercado, organizações da Economia Social, empresas e organizações lideradas por mulheres.

Esta rede, através de uma abordagem da base para o topo, desenvolve estratégias locais para facilitar a integração socioeconómica precoce das mulheres Nacionais de Países Terceiros (NPT) através da empregabilidade e do empreendedorismo. Paralelamente, capacita os seus membros através da transferência de conhecimentos e do intercâmbio de boas práticas na abordagem dos desafios de integração para as mulheres NPT, em alinhamento com as necessidades das sociedades locais e dos seus cidadãos, contexto e estruturas administrativas das comunidades.

Mais especificamente, o projeto proporciona oportunidades de formação às mulheres migrantes nos domínios da aprendizagem de línguas, dos direitos laborais e das competências empresariais, enquanto sensibiliza os agentes locais e os cidadãos para os benefícios substanciais e o impacto positivo da eliminação dos obstáculos existentes à inclusão das mulheres migrantes no mercado de trabalho.

O Grupo Portugália é parceiro do projeto ENFEM em Portugal, através da Partilha de Boas Práticas na integração socio-laboral de migrantes (espelhadas no [E-book](#) do projeto) e na participação e colaboração em eventos e iniciativas dinamizados pelo mesmo, no Porto.

Eventos:

Painel “Boas Práticas Empresariais na Integração e Empregabilidade Inclusiva de Mulher Migrantes”.



Iniciativas:

Foram proporcionadas 2 experiências de “Open Day” - na Portugália Balcão do Norteshopping e na Manteigaria do Bolhão - no âmbito da atividade de *Work Based Learning*, tendo por objetivos:

- Adquirir conhecimento e competências práticas em ambiente laboral real;
- Aprofundar o entendimento da dinâmica e da cultura do local de trabalho;
- Desenvolver redes e ligações profissionais em Portugal;
- Melhorar competências de comunicação e linguagem em contexto laboral;
- Refletir sobre aspirações e objetivos profissionais;
- Desenvolver um entendimento mais profundo sobre o mercado de trabalho e oportunidades de emprego em Portugal.

A iniciativa permitiu colocar potenciais candidatas em contacto com o Grupo Portugália, promovendo uma interação direta com as pessoas responsáveis pela empresa, proporcionando um dia de grande partilha, apresentando a empresa, as funções existentes e respetivos perfis, e uma visita guiada às instalações num contexto real de trabalho.

Paralelamente, foi realizada uma apresentação com algumas estratégias de preparação de CV e de entrevista de emprego, as quais se revelaram muito importantes para as participantes.

Para além da partilha de informação estratégica, foram também proporcionados 15 almoços e 15 pastéis de nata às participantes.



“Gostei muito do ambiente de trabalho. Gostei que dão oportunidade de emprego para pessoas muito vulneráveis como os imigrantes que chegaram recentemente à Portugal. Também achei excelente fazer contratos e um bom salário, sem falar que são muito responsáveis, amigáveis e recetivos aos candidatos.” **Participante**



“Descrevo esta atividade do Grupo Portugália como muito interessante e importante em vários aspetos. Na medida em que nos abriu as portas da sua empresa de uma forma muito transparente, genuína e afável. Mostrando-se muito sensível relativamente às questões da empregabilidade de pessoas de outras nacionalidades que, chegados ao nosso país recentemente, se confrontam com inúmeras barreiras (linguísticas, culturais, sociais, de regularização/legalização), por parte de algumas pessoas e empregadores. Esta visita demonstrou-nos que este grupo empresarial possui uma consciência social muito forte para com todos os que integram o seu grupo de trabalho e, que estão completamente despertos para a diversidade e para a multiculturalidade desta sociedade global. Fator fundamental para uma empresa que se quer internacionalizar, sem nunca perder o seu cariz humanista. Bem hajam pela oportunidade e felicidade que proporcionaram a quem esta visita integrou, fazendo-nos sentir a todos, valorizados e em família.” **Técnica Cáritas do Porto/ ENFEM**

“A oportunidade que o Grupo Portugália está a dar a nós imigrantes, permite-nos integrar na sociedade, proporcionando oportunidades de trabalho. A visita foi uma experiência única que me fez sentir parte da família Portugália, dando-nos uma receção calorosa nas suas instalações, naquele momento foi algo muito gratificante para mim. Isto mostra que é um grupo de bons valores onde reina a empatia, o respeito, a lealdade e a responsabilidade, o que nos mostra que há sempre pessoas dispostas a ajudar os outros. É por isso que gostaria de fazer parte da vossa organização para contribuir com os meus conhecimentos e competências adquiridos ao longo dos anos. Agradeço-vos desde já por tudo!” **Participante**

3. APROXIMAÇÃO AO MERCADO DE TRABALHO PARA JOVENS REFUGIADOS

O Grupo promoveu duas iniciativas no restaurante Portugália Cervejaria Almirante Reis para jovens refugiados de duas instituições parceiras (Conselho Português para os Refugiados e a Social Innovation Sports), não só com o objetivo de apresentar em detalhe o setor da Restauração e as funções profissionais a ele inerentes, como também as diferentes secções de um restaurante. Paralelamente, foram proporcionadas aulas de português na ótica da restauração a estes dois grupos e foi feita uma apresentação por parte da nossa Chefe de Cozinha Vera Almeida numa ótica de Voluntariado de Competências, sobre o trabalho nesta área.

No final destas iniciativas, foi proporcionado um almoço a todos os participantes.



“A Portugália desenvolveu em conjunto com o CPR uma iniciativa de aproximação ao mercado de trabalho destinada a menores não-acompanhados requerentes de asilo e beneficiários de proteção internacional. Nesta iniciativa, o Grupo Portugália apresentou as diferentes funções na área da restauração, reforço dos conhecimentos da língua portuguesa e competências para acesso ao mercado de trabalho.” CPR

“A Social Innovation Sports é uma associação sem fins lucrativos que tem como principal objetivo promover projetos que utilizem o desporto como ferramenta de inclusão social. Utilizamos o desporto como forma de integrar refugiados, nomeadamente menores não acompanhados, na sociedade e no mercado de trabalho. A ação com o Grupo Portugália que envolveu uma aula de português, uma visita guiada pela Chefe à cozinha e um almoço convívio entre todos os participantes. Com esta ação, os jovens conseguiram não só evoluir com o português, como também foram expostos à realidade do mercado de trabalho, ficando a conhecer e ganhando experiência. Ver e viver por uma manhã na restauração Portugália foi extremamente enriquecedor.”

Social Innovation Sports

4. ESTÁGIOS PROFISSIONAIS

Ainda numa ótica de inserção no mercado de trabalho de públicos em contextos de vulnerabilidade social, o Grupo Portugália proporciona também Estágios Profissionais a utentes de instituições sociais e públicas, que tenham interesse na área da restauração, como um primeiro passo na construção de um futuro profissional. Os candidatos que já se encontram na etapa final da sua formação e que, após a experiência do Estágio, mantêm o interesse em trabalhar no Grupo e têm avaliação positiva, são contratados posteriormente.

Em 2023 acolhemos **28** Estágios Profissionais, de 2 instituições parceiras, as quais apresentamos melhor de seguida:

Casa Pia de Lisboa (CPL, I.P.) - tem por missão integrar crianças e adolescentes, designadamente as desprovidas de meio familiar adequado, garantindo-lhes percursos educativos inclusivos, assentes numa escolaridade prolongada, num ensino profissional de qualidade e numa aposta na integração profissional e, sempre que necessário, acolhendo-os.

Os estágios profissionais da Casa Pia estão integrados no âmbito do Plano de Formação, que visa assegurar a aquisição e desenvolvimento de competências exigidas para o exercício de uma atividade profissional ou para a melhoria do desempenho. Tem como intuito a promoção e a valorização do desenvolvimento pessoal e profissional dos trabalhadores e dirigentes na prossecução da missão.

ARIA - Associação de Reabilitação e Integração Ajuda - é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, que trabalha com pessoas com problemas de saúde mental, em desvantagem psicossocial.

Os estágios profissionais na Portugália complementam o projeto desenvolvido pela ARIA no âmbito do Medida de Qualificação de Pessoas com Deficiências e Incapacidades.

Uma estagiária da ARIA ficou integrada no Grupo em 2023.

Em 2023:

- o Grupo Portugália acolheu **6** estágios da ARIA e **22** estágios da Casa Pia de Lisboa.



"A Realidade do Emprego e da Inserção Socioprofissional é uma área em que a ARIA investe desde a sua criação sendo a nossa Missão ajudar a pessoa com problemas de saúde mental a adquirir os recursos necessários à sua reabilitação psicossocial e integração socioprofissional.

No percurso formativo que desenvolvemos está contemplada a componente Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPT) e foi neste contexto que procurámos há muitos anos o Grupo Portugália no sentido de ser uma entidade de acolhimento dos nossos formandos. Esta tem sido uma parceria de sucesso! Ao longo dos últimos anos temos tido a possibilidade de colocar os nossos formandos da área da Restauração/Serviço de Cozinha e Restauração/ Serviço de Mesas e Bar em formação prática nas várias unidades da Portugália e desta experiência destacamos a disponibilidade de todo o staff, o acolhimento e a preocupação num apoio mais continuado que resultou em vários casos na contratação dos nossos utentes, contribuindo assim para uma efetiva integração profissional.

O trabalho é um direito à cidadania e dignidade pessoal, o exercício de uma atividade profissional constitui uma parte fundamental da vida e a integração de pessoas com incapacidade psicossocial, contribui de forma determinante para a diminuição do estigma e aumento da sua integração e inclusão social. Agradecemos à Portugália o voto de confiança na ARIA e nos nossos Formandos."

5. PARCERIAS PARA A INCLUSÃO

Ainda no tema da Inclusão e Diversidade, mantivemos as parcerias para a inclusão dos anos anteriores, destacando as seguintes iniciativas em 2023:

a) CEPAC

O CEPAC tem como missão apoiar e acompanhar pessoas imigrantes em situação de vulnerabilidade e exclusão social na construção dos seus projetos de vida digna e de integração. Em 2023, o Grupo Portugália apoiou o CEPAC nos seguintes moldes:

- Doação na Inauguração da "Boutique Bu Gosta"- uma nova resposta social do CEPAC que tem como objetivo a distribuição de roupa, artigos de casa e outros bens que contribuem para uma melhor qualidade de vida e autoestima dos seus utentes. O Grupo doou **30** pastéis de nata no dia de inauguração da resposta social para servir aos convidados (entidades oficiais, parceiros e utentes) durante o Porto de Honra.

- Oferta de Almoço de Natal com a equipa, num total de **17** colaboradores- uma vez mais o GPR proporcionou o almoço de Natal à equipa do CEPAC no Restaurante Portugália do Cais do Sodré.



“Estes momentos são fundamentais para o desenvolvimento do espírito de equipa e coesão, sendo a única oportunidade que a Direção tem de estar com a equipa de forma informal, em jeito de celebração e agradecimento.”
CEPAC

- Duas iniciativas de doação de desperdícios de roupa da Loja Social do GPR (**100kg**)- Este donativo resultou em retorno financeiro de 12€ canalizados para a compra de alimentos na Mercearia Sabura, através do programa de reciclagem que o CEPAC tem estabelecido com a empresa HSarah Trading. Foram ainda doados **15 kg** de roupa para a “Boutique Bu Gosta”.
- Doação de **42** lanches e **16** jantares no âmbito do projeto "Natiki", nos dias de ensaio geral e estreia da peça de teatro. O Natiki é um projeto financiado pela DGArtes, em parceria com a MOVEA e Agrupamento de Escolas Passos Manuel. Estes lanches e jantar, para além de proporcionarem aos utentes do CEPAC que participaram na peça aporte nutricional, possibilitaram o convívio e celebração de todos os envolvidos.
- Aulas de Português para a Inclusão- Neste projeto, realizado entre março e agosto de 2023, foram envolvidas **5** pessoas acompanhadas pelo CEPAC, tendo 3 finalizado a formação. O curso terminou com a oferta de um almoço a todos os participantes e técnicos das instituições no restaurante Portugália do Cais do Sodré, e contou com a presença dos formandos e do técnico de acompanhamento de empregabilidade do CEPAC.

b) Comparte

O ComParte – Fundação Maria Rosa- coordenou a nível nacional o projeto europeu “EMBRACE”, financiado pelo Fundo de Asilo, Migração e Integração (FAMI) da Comissão Europeia, que teve como objetivo promover a participação de migrantes e refugiados nos processos de tomada de decisão. Nos dias 30 e 31 de janeiro 2023, o ComParte recebeu a visita de 27 migrantes e profissionais europeus da área da integração de migrantes e refugiados provenientes de Itália, Grécia, França, Eslovénia e Bélgica para uma sessão de trabalho de 2 dias, focada em boas práticas para o envolvimento desta população no desenho de políticas públicas. Estiveram em Lisboa cerca de 4 dias, onde a Portugália contribuiu para terem a oportunidade de conhecer e degustar as iguarias nacionais, nomeadamente os salgados da Portugália e um jantar oferecido aos **35** participantes. Por outro lado, apoiámos também com a doação de **30kg** de fruta e mobilizámos o nosso parceiro Sumol+Compal para a oferta de bebidas a acompanhar os *coffee-breaks* e almoços.



“A oportunidade de acompanhar a sessão de trabalho com profissionais e migrantes europeus focada em boas práticas para o envolvimento desta população no desenho de políticas públicas com produtos alimentares nacionais e de qualidade, tornou-a mais acolhedora e aumentou a perceção de conforto e boas-vindas sentidas pelos parceiros estrangeiros.” **Comparte**

c) Sapana e Projeto Oeiras Capacita Emprego

A missão do Sapana é capacitar pessoa a pessoa para que cada um seja a sua melhor versão. O projeto Oeiras Capacita Emprego pretende potenciar o desenvolvimento pessoal e de competências sociais no indivíduo, facilitando a sua integração no mercado de trabalho e/ou na criação do seu próprio emprego. Este projeto apoia pessoas em situação de desemprego no Bairro dos Navegadores e Carnaxide.

A Portugália participou no momento “Dolphin tank” da 6ª edição do projeto Oeiras Capacita Emprego. Após a formação dada pela SAPANA, houve um momento onde os participantes se deram a conhecer e mostraram o que têm para oferecer a futuros empregadores, através de um *pitch*. Nesta perspetiva e numa ótica de Voluntariado de Competências, um colaborador do Departamento de RH do Grupo participou como júri, dando feedback construtivo e alguns conselhos para a procura de novas oportunidades de emprego. Tratou-se de uma experiência com uma finalidade formativa, onde o objetivo passou por os participantes desenvolverem a sua autoconfiança, autoconhecimento e ficarem mais à vontade para falar em público, sobre si próprios, uma vez que é um grande desafio.



“A SAPANA agradece a participação da Portugália no momento Dolphin Tank, da 6ª edição do projeto Oeiras Capacita Emprego. Nós acreditamos que a partilha de experiências e feedback permitiu mostrar mais caminhos aos participantes, evidenciar as suas competências, promover a autoconfiança e o autoconhecimento - e foi o que juntos conseguimos fazer neste projeto. Obrigada!” Sapana

“Adorei-vos e adorei-me! Estava um pouco esquecida do meu valor e coragem! Obrigada pela vossa ajuda!” Participante Dolphin Tank

d) Programa RedEmprega Lisboa - Rede para a Empregabilidade do Vale de Alcântara

A RedEmprega é uma rede informal de parceiros, promovido pela Câmara Municipal de Lisboa que tem como Missão, a partir do trabalho em rede, aumentar o acesso da população do Vale de Alcântara, a respostas promotoras de empregabilidade e de inclusão económica.

Em 2023, a Portugália apoiou em **2** eventos:

- “Sou InspirAção Jovem”- direcionado para 100 alunos do 9º ano realizado no Agrupamento de Escolas Francisco Arruda tendo como intuito promover Projetos de Vida Positivos e de Sucesso dos Jovens. A Portugália apoiou com o donativo de **100** lanches, mobilizando também o seu fornecedor Sumol+Compal para a oferta de bebidas;
- “Sou InspirAção”- que tem como objetivo a partilha de testemunhos de sucesso na área da empregabilidade, de forma a inspirar pessoas que se encontram numa situação de maior vulnerabilidade e em situação de desemprego. A Portugália apoiou com a oferta de **100** croquetes e mobilizou o fornecedor Central de Cervejas para a oferta do *Beer Break*.



“Em todos estes eventos foi possível contar com a espetacular colaboração da Portugália. O facto de os participantes contarem com estes mimos por parte da Portugália permitiu que os eventos decorressem com maior tranquilidade, satisfação e partilha, permitindo cumprir os objetivos a que se propuseram, assim como pelo bem-estar e convívio de todos os presentes. Trabalhar em parceria significa trabalhar junto por um bem maior, apoiar quem mais precisa! Muito obrigada Portugália!” RedEmprega



IV. SAÚDE, BEM-ESTAR E JUSTIÇA

1. APOIO PSICOSSOCIAL

Em 2023, o Departamento de Responsabilidade Social atendeu e acompanhou **250** colaboradores, num total de **548** atendimentos, conseguindo dar resposta a todos os que procuraram este apoio.

Apesar de assistirmos a uma ligeira redução, face ao ano anterior, do número de colaboradores que recorrem ao Atendimento Social (resultando também numa ligeira redução do número de atendimentos sociais), os casos que nos chegaram consubstanciaram situações psicossociais complexas e de elevada vulnerabilidade, o que exigiu um acompanhamento mais próximo e longo para a resolução das situações-problema.

As principais problemáticas que identificámos nos atendimentos sociais realizados aos colaboradores são as seguintes e por ordem de representatividade:



a) Habitação - no acesso e na capacidade de manter uma habitação condigna.

A questão da Habitação impacta todas as esferas da vida familiar e pessoal dos nossos colaboradores. Os preços inflacionados da Habitação (especialmente em Lisboa) absorvem cada vez mais uma percentagem substancial do Orçamento Familiar, impactando todas as restantes despesas do agregado.

Paralelamente, a dificuldade extrema no acesso à Habitação, leva a que as pessoas aceitem condições ilegais (sem contrato e precariedade da habitação) e pouco dignas, deixando os colaboradores em situações de risco e de grande vulnerabilidade face aos senhorios e por isso em 2023, acompanhamos algumas situações de burlas e uma situação de despejo.

Assim, o tema da Habitação está na origem das dificuldades financeiras dos nossos colaboradores, sendo o valor do orçamento familiar disponível após pagamento da renda cada vez menor, para fazer face a todas as outras despesas, nomeadamente, alimentação, saúde, educação e imprevistos familiares.

Face ao exposto, no ano de 2023 o número de apoios cedidos no âmbito da “Despensa Solidária” (que assegura a alimentação do agregado familiar) aumentou face ao ano anterior, tendo a empresa disponibilizado **481** apoios, garantindo desta forma a alimentação do agregado ou disponibilizando desta forma o valor que seria gasto em alimentação para outras despesas familiares.

Em 2023:

- Foi dado um apoio no valor de **800€** a fundo perdido, para situações relacionadas com a Habitação;
- Foi feito um investimento de **12,025€** para assegurar a alimentação dos Agregados Familiares;
- Os apoios para assegurar o acesso à Habitação e Alimentação representaram **8%** do Orçamento de RSI.

b) Saúde - no acesso e na incapacidade de respostas atempadas por parte do SNS

De forma a assegurar o entendimento e posteriormente o acesso ao Serviço Nacional de Saúde e ao sistema de saúde em Portugal, a empresa disponibiliza a todos os colaboradores um Guia Prático de Acesso à Saúde, traduzido em 9 idiomas.

Acompanhamos também, quando necessário, os nossos colaboradores migrantes aos Centros de Saúde e em meio hospitalar, para mediar a comunicação com estes serviços e assegurar que é dado o devido seguimento às suas situações.

A empresa procura garantir que todos os colaboradores têm acesso a cuidados de saúde, especialmente nas áreas que não são abrangidas pelo SNS, tais como a Saúde Visual e Oral, assim como em situações em que a resposta do SNS é morosa, deixando os nossos colaboradores numa situação de vulnerabilidade que conduz muitas vezes ao agravamento de problemas de saúde, estando neste caso o recurso a cuidados de serviços privados ao alcance de muitos dos nossos colaboradores, dependente do apoio da empresa.

Por outro lado, continuamos a ter vários pedidos de apoio perante baixas-médicas, especialmente de famílias monoparentais, a quem damos apoio para complementar o valor recebido durante o período de doença. Esta situação é especialmente complexa no caso de colaboradores que não têm 6 meses de descontos contínuos na Segurança Social, uma vez que ficam 100% desprotegidos pois não têm direito a receber subsídio de doença.

Paralelamente, os colaboradores migrantes que acabaram de chegar a Portugal ficam sem proteção social perante imprevistos de saúde, e não contam com uma rede de suporte em Portugal que lhes permita fazer face a esta situação, ficando dependentes do apoio social do Grupo Portugalía, devido à falta de respostas públicas e sociais.

Em 2023:

- Foi dado um apoio no valor de **3,690€** a fundo perdido, para situações relacionadas com a Saúde;
- Os apoios para assegurar o acesso à Saúde representaram **2%** do Orçamento de RSI.

c) Desproteção na parentalidade

Uma percentagem significativa de colaboradores são famílias monoparentais femininas, com filhos menores a cargo, sem regulação do poder parental e pensão de alimentos formalizada. Esta situação conduz a uma sobrecarga e responsabilidade total perante qualquer situação na gestão familiar, nomeadamente nas questões ligadas à alimentação, ao acompanhamento dos menores nos fins de semana e noites, perante situações de doença e ao nível da educação.

Consequentemente, estas situações levam a que estas colaboradoras tenham um esforço financeiro e emocional acrescido, uma vez que não têm com quem partilhar estas responsabilidades e o sistema de proteção social é insuficiente para garantir a sua qualidade de vida, agravando as questões de Igualdade de Género, previstas nos ODSs. Os problemas sociais enunciados acima são ainda mais graves para as nossas colaboradoras migrantes, não só devido ao desconhecimento geral dos seus direitos, como na discriminação que sofrem no acesso aos mesmos. Por outro lado, estão na maioria das vezes sozinhas em Portugal, sem qualquer rede de suporte perante imprevistos.

Em contexto de atendimento social foram prestadas várias informações estratégicas nomeadamente: prestações sociais (abonos), regulação de poder parental e estabelecimento de pensão de alimentos, prova escolar, apoios escolares variados (escalões, ATLS, manuais escolares, etc.), apoio na procura de creche/ jardim de infância, entre outros.

2. INTEGRAÇÃO SOCIAL

Devido ao aumento significativo de colaboradores migrantes, os pedidos de apoio relacionados com o desconhecimento de acesso aos serviços públicos em Portugal e situações familiares complexas aumentou. Assim, em 2019 foi formalizada uma parceria com o CEPAC- Centro Padre Alves Correia, com a prestação de serviços com uma segunda Assistente Social desta instituição, conseguindo dar um apoio e respostas mais especializadas na área da migração e integração social em Portugal.

Gabinete de Apoio ao Migrante

Acompanhando a tendência do apoio psicossocial assegurado com recursos internos da empresa, também nesta resposta social houve uma diminuição do número de atendimentos de 2023 em relação ao ano anterior, mas o número de colaboradores atendidos pelo CEPAC manteve-se, demonstrando uma vez mais a complexidade das situações, que demoram mais tempo a ser resolvidas e que necessitam muitas vezes da mediação da assistente social do CEPAC junto de serviços públicos e de acompanhamento de ambas as assistentes sociais (empresa e CEPAC).

Enunciamos de seguida as principais problemáticas que estiveram na origem dos **193** pedidos de apoio, salientando que em muitas situações coexistem mais do que 2 problemáticas o que torna a resolução da situação mais morosa e complexa:

- Regularização em território nacional com a ajuda na elaboração das manifestações de interesse;
- Esclarecimentos sobre as Autorizações de Residência e Comunidade dos Países de Língua Portuguesa;
- Reagrupamentos familiares;
- Atribuição da nacionalidade portuguesa;
- Resolução de problemáticas dos colaboradores em serviços públicos (finanças, segurança social, centros de saúde, bancos, etc.);
- Regulação dos poderes parentais;
- Encaminhamentos para entidades parceiras do CEPAC;
- Pedidos de habitação social, entre outros.

Em **2023**:

- Mantivemos a avença anual com o CEPAC no valor de **2,700€** para dar apoio especializado aos nossos colaboradores migrantes;
- Os apoios para assegurar a Inclusão Social representaram **2%** do Orçamento de RSI.

3. ACESSO A SERVIÇOS DE SAÚDE MENTAL

Por forma a garantir a prestação de cuidados de saúde mental atempados e de forma continuada a empresa manteve, reforçou e alargou a sua parceria com uma clínica especializada que garante esta resposta.

Gabinete de Saúde Mental

O Grupo continua a apostar no acesso gratuito à prestação de cuidados ao nível da Saúde Mental, por considerar uma questão fundamental para a saúde e bem-estar dos seus colaboradores.

Em 2023 continuamos a identificar uma grande valorização deste apoio, que se traduziu num aumento de **50%** do número de colaboradores a aceder ao Gabinete de Saúde Mental e salientamos o facto de o número de consultas expressar a adesão ao processo terapêutico por parte dos colaboradores, tendo o Grupo oferecido em média mensal de **90** consultas de psicologias aos seus colaboradores, num total de **1074** consultas disponibilizadas em 2023.

Em 2023, a pedido de vários colaboradores, alargámos a cobertura deste serviço ao Norte do país, contando também com um profissional da área no Porto, para dar respostas aos pedidos das 3 unidades que temos nesta cidade.

Em **2023**:

- Recorreram ao Gabinete de Saúde Mental **86** colaboradores, resultando em **1074** consultas;
- Foi feito um investimento no valor de **37,590€** na promoção da saúde mental dos nossos colaboradores;
- Os apoios na Saúde Mental representaram **24%** do Orçamento de RSI.

4. ACESSO À JUSTIÇA

De acordo com a Constituição da República Portuguesa, todos os cidadãos têm ao seu dispor proteção jurídica de forma gratuita, acesso aos tribunais para defesa dos seus direitos e interesses, não podendo a justiça ser negada por insuficiência de meios económicos. Contudo, muitos colaboradores desconhecem os seus direitos e como ter acesso a serviços de Justiça.

Para fazer face a esta falta de informação, nos Atendimentos Sociais apoiamos colaboradores que precisam de apoio jurídico, prestando informações sobre os serviços públicos e sociais correspondentes, perante situações que requerem ação legal.

Paralelamente, contamos com a assessoria jurídica a título de Pro-Bono, do escritório de advogados com quem o Grupo tem uma avença, que dá apoio gratuito a todos os colaboradores que se encontram em situações litigiosas em diversos temas (habitação; regulação das responsabilidades parentais, entre outros) e que não conseguem aceder aos serviços gratuitos do Estado atempadamente, garantindo assim o acesso à justiça para todos.

Em **2023**:

- Foram investidas **59 horas** de apoio jurídico em regime pro-bono.

5. ACESSO A BENS ESSENCIAIS

Considerando que muitos dos nossos colaboradores estão em Portugal sem uma rede de suporte e que contamos com colaboradores que vêm de contextos familiares de grande vulnerabilidade social, o Grupo considera fundamental apoiar os mesmos no acesso a bens e artigos essenciais.

Loja Viva

A Loja Viva - assente numa lógica de Economia Circular - é uma loja de produtos em segunda mão, que são doados de colaborador para colaborador, como uma forma de entajuda da família Portugália Restauração, que continua a ser uma resposta muito valorizada.

Aqui, os colaboradores podem encontrar artigos para casa, roupa, calçado, acessórios de bebé, criança, adolescente e adulto, brinquedos e muito mais. O DRS conta também com uma verba anual para dar resposta a pedidos específicos de bens e artigos essenciais que não se encontrem na loja, que nenhum colaborador tenha disponível para doação ou que, por questões de higiene, devam ser adquiridos. A recolha de bens de forma gratuita na Loja Viva liberta aos colaboradores verbas do seu Orçamento Familiar que podem ser alocadas a outras necessidades.

Esta iniciativa tem sido uma resposta muito valorizada, sobretudo por colaboradores migrantes na sua chegada, especialmente em termos de artigos para casa e roupa de criança, pois a maioria não tem uma rede de suporte em Portugal.

A equipa da Manutenção do Grupo Portugália apoia também com a entrega de artigos mais volumosos nas casas dos colaboradores, como uma forma de Voluntariado interno (como doação de mobília e artigos de restauração descontinuados).

Em **2023**:

- Recorreram à Loja Social **73** colaboradores e foram doados **1726** artigos;
- Foram investidos **145€** na aquisição de casacos de inverno em segunda-mão (lojas HUMANA);
- Os apoios no acesso a bens essenciais representaram **0.1%** do Orçamento de RSI.

6. APOIO À NATALIDADE

Sempre que um colaborador vai ser pai/ mãe a empresa oferece um Kit Bebé, apoiando na aquisição de artigos básicos para o cuidado do bebé no primeiro mês de vida (fraldas, cremes, produtos de higiene). Paralelamente, os colaboradores podem escolher artigos de bebé na Loja Viva de forma gratuita.

Em **2023**:

- Foram entregues **26** Kits Bebé, resultando num investimento de **2600€**;
- Os apoios à Natalidade representaram **2%** do Orçamento de RSI.

WELLBEING AWARDS

Fomos reconhecidos com o “Selo de Certificação de Qualidade” do programa Wellbeing Awards 2023 no âmbito da promoção da integração e inclusão social dos nossos colaboradores e da promoção da sua saúde e bem-estar, através dos Atendimentos Sociais (Assistente Social interna); Gabinete de Apoio aos Migrantes (Assistente Social externa); Gabinete de Saúde Mental (consultas gratuitas de psicologia) e a Loja Social.



“Em nome de toda a equipa dos Wellbeing Awards queremos expressar os nossos parabéns pela conquista do selo de certificação pelas boas práticas em saúde e bem-estar corporativo. É com grande prazer que reconhecemos o esforço e o compromisso contínuo da Grupo Portugália Restauração em promover um ambiente de trabalho saudável e inspirador para os seus colaboradores.

O selo de certificação é um reconhecimento das vossas práticas e esperamos que seja exibido com orgulho, como símbolo do compromisso da vossa empresa na saúde e no bem-estar dos vossos colaboradores. Este selo aumenta a reputação da Grupo Portugália Restauração como empregador preferencial, demonstra ao mercado a vossa preocupação com as vossas pessoas e inspira outras organizações a seguirem o vosso exemplo.” **Equipa Wellbeing Awards**

7. ÉPOCAS FESTIVAS

O Grupo deu continuidade ao trabalho desenvolvido nos anos anteriores, tanto a nível interno como externo. Assim, foram entregues Cabazes de Natal a **1242** colaboradores e foram distribuídos **477** presentes de Natal a todos os filhos com idades entre os 0 e os 12 anos. Igualmente, em Macau e Paris a iniciativa foi ajustada aos costumes e cultura locais.

No Jantar de Natal do Grupo mantivemos as parcerias, não só na confeção do Jantar em si (Casa dos Sabores- Casa de Protecção e Amparo de Santo António), como também na seleção dos Presentes de Natal Sociais entregues a todos os colaboradores da Sede, e todos os Gerentes de unidade (Semear, Associação Mais Proximidade, Desafio Jovem, Bandim e Arts&Craft Refúgio).

Em **2023** o Grupo investiu:

- **42,847€** em Cabazes de Natal e **2,560€** em brinquedos;
- **6,050€** em presentes de Natal sociais junto dos seus parceiros acima referidos;
- Os apoios no Natal representaram **29%** do Orçamento de RSI.

1. ACESSO À EDUCAÇÃO

O Grupo Portugália considera que garantir o acesso à Educação é fundamental para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

Em 2023 demos continuidade ao trabalho desenvolvido nos anos anteriores, nomeadamente com iniciativas que passam pela informação, onde o Guia Prático Social tem um papel fundamental, detalhando em 9 idiomas informação crucial no acesso à Educação.

2. ACESSO A MATERIAL ESCOLAR

Anualmente, o Grupo apoia todos os seus colaboradores com os gastos escolares no início do ano letivo, ao partilharem connosco que estes gastos representam um desafio para muitas famílias, especialmente famílias numerosas e monoparentais-razão pela qual esta iniciativa tem sido muito valorizada ao longo dos anos. Este apoio tem o valor de **75€** por cada filho, dos 5 meses aos 18 anos de idade.

3. PROMOÇÃO DO MÉRITO ESCOLAR

Esta iniciativa surge como uma aposta no desenvolvimento das competências da família Portugália, reconhecendo e valorizando o mérito escolar, numa promoção direta dos estudos e do saber.

O programa distingue colaboradores e filhos de colaboradores que tenham terminado o ensino secundário, o ensino profissional e o ensino superior com bom desempenho escolar.



“Gostaria de expressar minha profunda motivação para candidatar-me à Bolsa de Mérito oferecida pelo Grupo Portugália. Esta oportunidade é muito mais do que um prémio para mim; representa a harmonização de esforços incansáveis e o compromisso inabalável com minha educação e carreira. Para mim, ganhar esta bolsa de mérito representaria uma oportunidade única de continuar aprimorando minhas habilidades e conhecimentos, enquanto continuo contribuindo para o sucesso do Grupo Portugália. Isso demonstraria que a empresa valoriza não apenas o desempenho acadêmico, mas também o compromisso e a dedicação de seus colaboradores. Essa oportunidade representaria não apenas um prémio pessoal, mas um investimento no meu crescimento profissional.”

Claudina Melo

Colaboradora - vencedora do Ensino Superior

Em **2023** o Grupo entregou:

- **602** Cartões +Educação, o que representa um investimento de **45,150€** na educação dos filhos dos colaboradores;
- **2** Bolsas de Mérito Escolar a colaboradores estudantes, e **4** Bolsas a filhos de colaboradores, o que representou um investimento de **4,250€**;
- Os apoios na Educação representaram **32%** do Orçamento de RSI.

ÁREA DE INTERVENÇÃO	Investimento	% Orçamento RSI
Educação*	49 400,00 €	33%
Natal*	45 407,00 €	28%
Saúde Mental	37 590,00 €	25%
Acesso a Bens Essenciais**	12 969,00 €	8%
Inclusão Social	2 700,00 €	2%
Saúde	3 690,00 €	3%
Apoio à Natalidade	2 600,00 €	1%
TOTAL	146 829,00 €	100%

* Iniciativas incluem Franchisados

** Inclui: Habitação, Alimentação e Loja Social



VI. PARCERIAS

A intervenção do Departamento de Responsabilidade Social tem contado, ao longo dos anos, com uma série de parcerias que impulsionam o amadurecimento do mesmo. O trabalho desenvolvido não teria sido possível sem o apoio e a partilha da vasta experiência social dos nossos parceiros.

Identificamos o trabalho em rede e em parceria como o motor da transformação social, permitindo que todos os setores (Público, Privado e Economia Social) interajam entre si, abordando temas sociais complexos e criando respostas reais que estejam alinhadas com as necessidades do território onde estamos inseridos.

Tendo o Departamento e as suas parcerias atingido já um certo grau de maturidade, o nosso principal foco tem sido garantir a sustentabilidade e melhoria contínua dos projetos que já acompanhamos, grande parte, parcerias renovadas anualmente. Para saber mais concretamente em que consistem estes projetos, aconselhamos a leitura do [Relatório de Responsabilidade Social de 2022](#) e dos [anos anteriores](#), dado que apenas estarão representados no presente relatório as parcerias estabelecidas em 2023.

1. SETOR SOCIAL

Em 2023, foram estabelecidas as seguintes parcerias:

55+

A 55+ é uma empresa social que potencia a empregabilidade de talentos com mais de 55 anos. Infelizmente, sabemos que o idadismo ainda afasta profissionais competentes do mercado de trabalho atual. A 55+ surge para reverter essa tendência, oferecendo uma panóplia de serviços como costura, *petsitting*, manutenção, entre muitos outros, que são efetivados pelos seus profissionais acima dos 55 anos. Além de representar um incremento nos rendimentos deste público, é também uma forma de combater o isolamento e inatividade que surge frequentemente nesta faixa etária.

Alinhando-se com a perspetiva de incrementar a empregabilidade de públicos vulneráveis, fez todo o sentido para o Grupo Portugália criar uma parceria com a 55+, premiando mensalmente 3 dos seus “especialistas” com 1 vale refeição, para utilização num dos nossos restaurantes.



“Foi uma boa surpresa e miminho, que não estava à espera. Gosto de fazer muitas coisas e por isso me inscrevi na 55+, estar a satisfazer as necessidades das pessoas e ser recompensado por isso é ótimo.” Especialista da 55+

“A equipa 55+ foi impactada por esta parceria, pois é extremamente gratificante poder oferecer este prémio a quem «veste a camisola» da 55+, contactar diretamente com os beneficiários e receber o seu feedback. Assim, não só reforçamos a rede social dos talentos 55+ entre si, mas também entre os talentos 55+ e a equipa operacional.” 55+

Equal Foods

A Equal Foods é uma empresa social, que se rege pelo princípio da sustentabilidade, vendendo produtos locais que embora sejam perfeitos para o consumo, não cumprem com os requisitos de estética estabelecidos pelas grandes superfícies. Dessa forma, contratualizamos um serviço de entrega de cabazes de fruta semanais para os nossos colaboradores do Centro de Apoio, resultando na aquisição de **402,5kg** de fruta, que não seriam escoadas de outra forma.

Além de representar um acréscimo na liquidez desta empresa social (e dos produtores que os servem), contribuímos para a redução dos alimentos desperdiçados e potenciamos o bem-estar dos nossos próprios colaboradores, ao disponibilizar uma peça de fruta para os seus pequenos-almoços e lanches.

Legião da Boa Vontade, CAIS e AMI

De forma a evitar o desperdício de um número considerável de pastéis de nata das lojas da Manteigaria do Porto, criámos uma parceria com **3** instituições que prestam um trabalho social de excelência, a quem fazia sentido receber este donativo.

- **Legião da Boa Vontade** | uma instituição que apoia famílias em situação de vulnerabilidade social e dá apoio a pessoas em situação de sem abrigo.



“Dado o excelente estado de conservação dos pastéis de nata, associado à quantidade que nos é doada, veio proporcionar um enriquecimento e diversificação nos lanches matinais que distribuimos diariamente junto da população sem-abrigo.” - LBV

- **CAIS** | uma associação de solidariedade social, que promove a integração de pessoas em situação de privação, exclusão e risco, e em situação de sem-abrigo, funcionando numa ótica de apoio no regresso à empregabilidade. Apoiam ainda a nível alimentar, oferecendo refeições a quem delas necessita, fazendo todo o sentido para o Grupo Portugália contribuir para o suprimento destas carências.

“A doação de Natas permite que os utentes que vem à CAIS unicamente com a intenção de comer um bolinho, acabem por ficar a conversar, a participar nas atividades de desenvolvimento pessoal e social, e ainda colaborem na Oficina da Cais Recicla. Assim, o simples ato de vir comer um bolo, acaba por promover a inclusão social, e combater a solidão em que estas pessoas se encontram.” CAIS

- **Assistência Médica Internacional (AMI)** | uma ONG que intervém tanto em território nacional como internacional, no apoio a emergências humanitárias e no âmbito da redução dos efeitos dos fenómenos da pobreza e da exclusão social.



“A Fundação AMI agradece imenso à Portugália estes donativos: não é todos os dias que somos presenteados com algo doce e quentinho, que aquece não só os estômagos como os corações de quem usufrui. Quem sofre com necessidades económicas, exclusão social e tantos outros problemas e questões que impactam a população que apoiamos, raramente consegue adquirir bens que não são de primeira necessidade, mas que providenciam algum conforto ao quotidiano de cada um. E a verdade é que com algo tão simples como um pastel de nata, pode fazer uma pequena diferença no dia de alguém.” AMI



No total, foram doados **9544** pastéis de nata, auxiliando estas instituições nas suas missões de combate à pobreza, e possibilitando aos seus utentes momentos diferentes e deliciosos onde, mais uma vez, a comida se torna num elemento agregador, reduzindo a privação material e promovendo o desenvolvimento de laços interpessoais.

Associação Juvenil Mundo dos Sonhos Mágicos

A Associação Juvenil Mundo dos Sonhos Mágicos é uma associação sem fins lucrativos que tem como objetivo apoiar crianças e idosos em risco, através de técnicas de animação social, potenciando o aumento da sua qualidade de vida. O Grupo Portugália Restauração tem por hábito, oferecer presentes de Natal aos filhos dos seus colaboradores. Tendo sobrado brinquedos desta iniciativa, articulámos com o Mundo dos Sonhos Mágicos e fizemos uma doação de **82** brinquedos destinados às crianças internadas na Pediatria do Hospital de Santa Maria. De acordo com o relatado pela associação, esta ação teve um grande impacto na redução do isolamento a que estas crianças estão sujeitas (especialmente na noite de Natal) e no aumento do seu bem-estar emocional.



“Foi fantástico o apoio do Grupo Portugália ao conseguir angariar brinquedos para todas as crianças internadas na noite de Natal no serviço de pediatria do maior hospital do país. Graças ao vosso apoio o Pai Natal conseguiu levar prendas para todas as crianças e espalhar a verdadeira magia do Natal.”

Mundo dos Sonhos Mágicos

Fundação Ajuda em Ação

A Ajuda em Ação é uma organização sem fins lucrativos, internacional com presença em mais de 20 países. Ativa há mais de 40 anos, tem vindo a mobilizar-se contra a pobreza, a desigualdade, a vulnerabilidade e a exclusão social, e a desenvolver respostas em situações de emergência humanitária. Em Portugal, desenvolve a sua atividade nas áreas da empregabilidade dos jovens, do empreendedorismo feminino e da educação. Seja qual for o campo de intervenção, a dignidade das pessoas que apoia é sempre um pilar central do seu trabalho.

Sabendo da importância de celebrar momentos importantes e o impacto da ida a um restaurante para públicos que normalmente não têm esta capacidade, a Portugália ofereceu **2** almoços: o primeiro no âmbito da comemoração do Dia da Mulher, onde as participantes do programa de empreendedorismo feminino "Mulheres em Ação" que se encontram em situação de vulnerabilidade se tornam protagonistas do seu próprio futuro. O segundo almoço, no âmbito da comemoração do dia do voluntariado, com o mesmo grupo de mulheres e a equipa formativa.



“A colaboração com a Portugália tem proporcionado não só à equipa Ajuda em Ação, mas aos nossos participantes, momentos únicos e cruciais de consolidação de competências pessoais e sociais, mas também, de bem-estar emocional. Obrigada pelos momentos maravilhosos proporcionados.” **Ajuda em Ação**

CAMPANHA DE CONSIGNAÇÃO DE IRS

Demos continuidade à nossa “Campanha de Consignação de IRS”, optando em 2023 utilizar um formato mais sustentável a nível de impacto ambiental e mais inovador nas lojas Portugália Balcão.

Através de um QR-Code e *call-to-action* em todos os Pontos de Venda, sensibilizámos os nossos clientes para a consignação de 0,5% do seu IRS às diferentes causas sociais dos nossos parceiros. Assim, conseguimos poupar a entrega de milhares de cartões de instituições parceiras nas nossas lojas de *quick-service*, optando pela entrega de cartões apenas em lojas de rua, junto da conta do cliente.

Em 2023, apoiámos **19** instituições na Campanha de IRS em todas as lojas do Grupo, apoiando os nossos parceiros não só na divulgação do seu trabalho, como também na sua Sustentabilidade Financeira.



“O apoio do Grupo na divulgação do MDV e das campanhas é fundamental em vários aspetos que vão desde a notoriedade da marca à divulgação das campanhas e sucesso das mesmas. A Portugália, pela sua história, é uma marca que transmite confiança aos seus clientes pelo que, quando diz que confia em nós e nos comunica de uma maneira próxima, sugere que somos dignos da mesma confiança. E isso é muito bom.”

Movimento Defesa da Vida



2. SETOR PÚBLICO

A nossa orientação para a construção de uma sociedade mais inclusiva, dentro do âmbito da nossa intervenção e *core-business*, vai ao encontro do que são os objetivos da Administração Pública. Nesse sentido, ressalvamos a parceria de grande qualidade que criámos com o **INOVINTER** - um Instituto Público, tutelado pelo Ministério do Trabalho, da Solidariedade e Segurança Social - que se multiplica numa oferta variada de formação profissional inovadora e intervenção social com impacto.

No contexto desta parceria, foi desenvolvido um curso de Português certificado, com especial foco na área da Restauração, destinado a colaboradores do Grupo Portugália e migrantes desempregados. Além disso, desenvolvemos em conjunto com outras entidades (CEPAC, Porta Aberta e RedEmprega), um workshop destinado a empresas sobre “Empregabilidade Inclusiva: Modelo de Integração e Apoio Aos Imigrantes”, no âmbito da Conferência Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa do BSN (Business & Science Network). Em conjunto, conseguimos trabalhar em diversas frentes (sensibilização e capacitação) para apostar na inclusão de públicos mais vulneráveis, resultando na expressa melhoria da sua qualidade de vida.



“Fica evidente a forte orientação da Portugália para o desenvolvimento de projetos de índole social, neste caso na vertente da formação e integração profissional de públicos migrantes, sendo um trabalho desenvolvido por uma equipa altamente profissional e empenhada nessa visão.”

INOVINTER

Ainda dentro do setor público, destacamos a parceria com a **Casa Pia de Lisboa**, uma instituição ao serviço da educação e solidariedade social, com uma vasta experiência em dotar jovens talentos com as competências necessárias para estarem prontos para uma entrada de sucesso na vida adulta.

No âmbito desta parceria, acolhemos 21 formandos da Casa Pia em Formação em Contexto de Trabalho (FCT) nos diferentes restaurantes do Grupo Portugália. Além disso, foi dinamizada uma sessão por dois Técnicos dos Recursos Humanos do Grupo Portugália, onde foram abordados temas relativos ao recrutamento e seleção (partilha de dicas para o sucesso profissional) e foi apresentando o setor da Restauração. Estas ações contribuirão fortemente para o aumento de competências dos formandos, aproximando-os ao mundo empresarial e à realidade do mercado de trabalho.



“Ao longo do estágio aprendi várias coisas, como truques e receitas. Tive a oportunidade de executar as receitas do restaurante que acabaram por ser servidas. Os trabalhadores/cozinheiros acolheram-me muito bem, sempre muito atenciosos e preocupados, nunca me deixaram sozinha e sempre me ensinaram as coisas. Fiz de tudo um pouco e agradeço por me terem dado essa oportunidade. Gostei imenso e melhorei muito em todos os aspetos.”

Joana, Estagiária da Casa Pia

3. SETOR PRIVADO

O Grupo Portugália orgulha-se também de ter assumido o papel de embaixador corporativo junto de outras empresas, fazendo match entre o Setor Privado e a Economia Social, de acordo com as características e necessidades de cada um.

Nesse sentido, apresentamos o trabalho desenvolvido pela REDE EFE e o Grupo de Trabalho de Migrantes (um grupo de diversos parceiros que tem como propósito criar sinergias e respostas nas áreas da educação, formação e empregabilidade) ao **Grupo AGEAS**, resultando na posterior integração do Grupo AGEAS no Programa RedEmprega. Dessa forma, as 7 redes de Empregabilidade passaram a ter um acesso privilegiado às vagas de emprego ofertadas pelo Grupo AGEAS. Mais um exemplo, em como o trabalho em rede e diálogo entre setores pode potenciar a criação de parcerias duradouras e com impacto.

Mobilizamos ainda 2 fornecedores do Grupo Portugália para colaborarem com donativos em espécie em iniciativas dos nossos parceiros sociais, promovendo o trabalho em parceria não só com o Setor Social, como também entre o Setor Privado:

- **Central de Cervejas**: iniciativa social da RedEmprega do Vale de Alcântara - “Sou Inspiração”
- **Sumol + Compal**: 2 iniciativas sociais; o projeto europeu “EMBRACE” promovido pelo Comparte e o evento “Sou Inspiração Jovem, organizado pela Redemprega do Vale de Alcântara

4. ACADEMIA

O Grupo Portugália Restauração considera que a ligação entre o Setor Privado e as Entidades Académicas é extremamente importante. Assim, desenvolvemos várias iniciativas nas temáticas da Responsabilidade Social Corporativa e Sustentabilidade, através de intervenções em sala de aula ou eventos promovidos pelas Entidades Académicas.

Paralelamente, apoiamos trabalhos escolares de alunos do Ensino Superior na temática da Responsabilidade Social Corporativa, valorizando a importância que esta colaboração e testemunho representam para a riqueza dos trabalhos e da melhoria das nossas práticas de Responsabilidade Social.

a) Participação em iniciativas em Entidades Académicas

Em 2023 participámos nas seguintes iniciativas:

Guest speaker no Council on International Educational Exchange – Northeastern University of Boston USA (Nova FCSH)

Partilha de Boas Práticas de Responsabilidade Social do Grupo Portugália em 2 aulas da unidade curricular “*International Business and Global Social Responsibility*”. O objetivo foi de consolidar os conhecimentos dos alunos sobre Responsabilidade Social, aprendendo com exemplos concretos de uma empresa do tecido empresarial português.



“Thank you again for bringing in Ana for class today. I was so delighted to hear about her experience in CSR, and her life story in general. I found myself to be so inspired by her work—much of what I seek to do aligns with what she has already accomplished! Aluno, Northeastern University Boston

“Today’s offering on Portugália was extremely insightful on how businesses can play powerful roles in society. I hope that in the future, we can have more guest speakers like Ana!”

Aluna, Northeastern University Boston



“Foi um prazer abrir as portas do mundo académico à Portugália Restauração, e em particular à Dra. Ana Lia Mattos, e reconhecer que estas relações de partilha entre as empresas e as universidades são um estímulo indelével para os alunos abraçarem as temáticas da Responsabilidade Social sem restrições. Queria deixar o meu elogio ao trabalho que a gestão de topo da Portugália tem vindo a desenvolver em prol das comunidades onde a empresa opera, um exemplo a seguir em relação à forma como as empresas devem cuidar os seus colaboradores, como podem envolver os parceiros em processos colaborativos e como criar impacto positivo nas partes interessadas externas.” **Docente de International Business and Global Business Responsibility na CIEE Portugal**

Participação na 3ª Edição INVICTUS

Partilha de Boas Práticas de Responsabilidade Social do Grupo, no Painel *“Best Practices- A Relevância do setor empresarial e associativo na reintegração de pessoas em vulnerabilidade social”*, no evento da Escola de Hotelaria e Turismo do Porto (EHTP). O objetivo do evento foi partilhar casos práticos e de sucesso de parcerias entre o setor privado e organizações da Economia Social, na inclusão e integração social de públicos em situação de vulnerabilidade, não só para sensibilizar os alunos- futuros líderes do setor da Hotelaria e Turismo- para os problemas sociais complexos, como também sensibilizar as organizações da Economia Social presentes para a criação de parcerias estratégicas com empresas na ótica da Empregabilidade Inclusiva.

No seguimento deste evento, o Grupo Portugália criou **3** parcerias estratégicas no Porto, para a doação das sobras dos pastéis de nata das lojas da Manteigaria (AMI, CAIS e LBV), tendo um impacto não só social (através da entrega dos pastéis de nata a utentes destas organizações) como também ambiental (compromisso Zero Desperdício).



“No dia 13 de junho a Escola de Hotelaria e Turismo do Porto organizou o Inclusivos III, sob a temática da “Reintegração das pessoas de pessoas em situação da vulnerabilidade social”, o papel das organizações, associações e empresas no processo. Foi com muito orgulho que recebemos a contribuição do Grupo Portugália Restauração e da sua representante, Dra. Ana Lia de Mattos, que transmitiu a uma plateia repleta de organizações e associações do setor do Turismo, assim como aos alunos, o papel charneira e de liderança que o Grupo Portugália Restauração desempenha no setor. A apresentação realizada acentuou, de forma decisiva, a sensibilização dos alunos e organizações presentes para fatores como a Inclusão, o Respeito, o carácter multicultural e étnico do setor do turismo e da restauração. Nesse sentido, o maior cumprimento ao Grupo Portugália Restauração e à Dra. Ana Lia de Mattos.”

Escola de Hotelaria e Turismo do Porto

Participação no Seminário Anual do Programa de Gestão de Organizações Sociais da AESE

Partilha de Boas Práticas de Responsabilidade Social do Grupo na relação e criação de parcerias com organizações da Economia Social, como também de dicas práticas na procura de empresas parceiras e na abordagem às mesmas. O objetivo do seminário foi o tema do financiamento social, de forma a garantir a sustentabilidade económica das entidades da economia social, onde participámos no painel “*Como criar parcerias diferenciadoras que possam renovar-se e durar no tempo?*”.



“No rescaldo do Seminário GOS 2023, venho agradecer, em meu nome e da AESE, a participação do Grupo Portugália, enquanto oradores do Painel II da manhã. O seu contributo foi muito enriquecedor para a conversa sobre “Como criar parcerias que possam renovar-se e durar no tempo”, cujos outputs foram relevantes para os participantes do seminário, algo já comprovado pelo excelente feedback que temos tido dos mesmos. Estamos certos de que se lançaram muitas bases e ideias para um melhor entendimento entre o setor social e o setor corporativo, fundamental para se criarem parcerias e sinergias com propósito e impacto, que sejam uma mais-valia na vida das comunidades e das pessoas.” AESE

b) Apoio na elaboração de trabalhos académicos

Em 2023, apoiámos uma aluna na realização da sua tese de Doutoramento, desenvolvida no âmbito de um consórcio entre a Universidade Católica Portuguesa e a Universidade de Coimbra, onde participámos num Grupo de Discussão sob o tema “*Serviço Social Organizacional, Uma Mediação Transformadora: Estudo qualitativo em empresas*”.

“A importância da representação da Portugália através da participação da Assistente Social Catarina Batista num grupo de discussão da pesquisa sobre “Serviço Social em Contexto Organizacional: Uma Mediação Transformadora” foi essencial para aportar uma abordagem diferenciadora na área da restauração. O Contributo foi muito enriquecedor pois permitiu recolher uma visão do trabalho desenvolvido, as problemáticas bem como os métodos utilizados para ultrapassar e prevenir os problemas dos colaboradores. Os testemunhos integrados permitiram perceber a especificidade da Mediação em contexto. Agradecemos o envolvimento no tema e esperamos produzir um output que seja uma mais-valia para as organizações e os profissionais.”

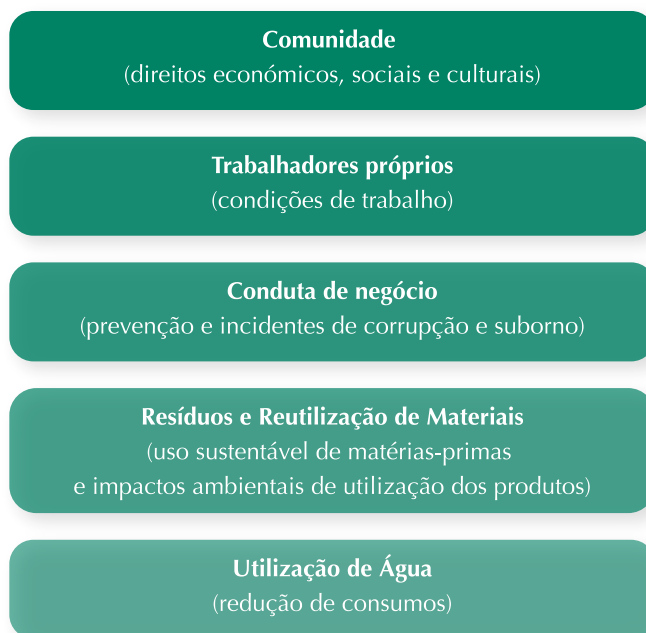
Aluna, Universidade Católica Portuguesa

5. AUSCULTAÇÃO PARCEIROS

Anualmente fazemos uma auscultação aos parceiros que nos permite avaliar o verdadeiro impacto que as iniciativas tiveram e como poderão melhorar. Este ano, de forma geral, a qualidade da parceria estabelecida com as entidades parceiras foi avaliada em 5, numa escala de 1 a 6.

Aproveitamos ainda para perguntar aos nossos parceiros se tinham conhecimento sobre os nossos compromissos e desempenho a nível da sustentabilidade, tendo 78% respondido que sim. Numa escala de 1 a 6, fomos novamente avaliados em 5 no que diz respeito ao nosso desempenho nessa matéria.

Relativamente aos temas que os nossos parceiros consideraram mais materiais trabalhar no futuro, encontram-se (por ordem de importância atribuída):



Em consonância com anos anteriores, percebemos que a oferta de refeições nos nossos restaurantes ou doação de alimentos para eventos continua a ser o nosso apoio mais frequente, não sendo coincidência também, o facto do aumento do bem-estar emocional dos utentes e a diminuição do isolamento social serem os impactos mais frequentemente referidos pelas entidades parceiras derivado do contributo do Grupo Portugalía.

Os públicos vulneráveis que estas entidades assistem, frequentemente não têm oportunidade de dirigir-se a um restaurante para consumir uma refeição entre amigos e/ou família, um dos indicadores que medem a pobreza e exclusão social. Há casos onde a oferta da Portugalía representa o único dia do ano onde os utentes têm a possibilidade de se sentar numa mesa de um restaurante. Sabemos que a simples partilha de uma refeição continua a ter um papel central na vida e na dinâmica das pessoas e respetivas famílias, bem como em momentos importantes das nossas instituições parceiras.

"Eu nunca tinha vindo almoçar a um restaurante. Foi muito bom para mim saber como é um restaurante por dentro e poder comer fora de casa". Utente do CPR

"Houve um aumento da valorização pessoal e autoconfiança, pois receberam esta recompensa [vale a ser utilizado em restaurantes Portugalía] pela dedicação e trabalho realizado. Assim como foi possível aumentar a integração social e rede informal de suporte, pois cada voucher foi utilizado com colegas novos, inscritos há pouco tempo na plataforma e, desta forma, foi possível trocar experiências e conhecimentos." 55+

Paralelamente, podemos contribuir para a angariação de fundos através da **Campanha de Consignação de IRS**, mobilizando os nossos colaboradores e clientes a escolherem consignar 0.5% do seu IRS para um dos nossos parceiros. Embora não nos seja possível avaliar concretamente o impacto do contributo do Grupo Portugália (pois não é possível isolar o apoio do Grupo dos restantes), outras instituições, que já participam da Campanha em edições anteriores garantem que o contributo da Portugália permite manter as receitas anuais e impacta positivamente a sua sustentabilidade financeira. Além disso, é uma forma de sensibilizar os nossos clientes para a existência destes projetos sociais e para a importância de contribuirmos para a sua sustentabilidade.

“Mais uma vez o apoio da Portugália foi determinante da realização de alguns eventos na nossa Instituição. Com as verbas da consignação de IRS conseguimos realizar com outras associações locais a Ceia de Natal com os Sem Abrigo, proporcionando um ambiente de maior conforto e coesão.” **SDUB os Franceses**

“Este apoio da Portugália é muito relevante para a nossa instituição. É um parceiro que tem vindo a crescer na área de responsabilidade social de forma muito sustentada e que nos ajuda a concretizar e divulgar o trabalho e o bem que aqui se faz.” **Associação Vale de Acór**

Por outro lado, o apoio na **aquisição de produtos ou serviços**, é outra modalidade de apoio às entidades. Todos os anos, contratualizamos o serviço de catering para as nossas comemorações a parceiros da Economia Social e também para a compra de presentes sociais na quadra natalícia, que serão oferecidos aos nossos colaboradores. Para além de mostrar o apreço que temos pelas nossas equipas, potenciamos o desenvolvimento das competências dos profissionais e beneficiários que fazem parte destes projetos, aumentando a sua sustentabilidade financeira (ou da instituição).



“A Portugália tem sido uma forte aliada da Associação Mais Proximidade, quer em termos de combate à solidão, possibilitando às pessoas idosas acompanhadas sinalizar de forma digna e feliz mais um ano de vida, como em termos de apoio em diversas atividades, como a campanha de Campanha de Consignação de IRS, tão importante para manter as portas abertas e acompanhar quem está mais só. E em alturas especiais, como o aniversário da Associação ou como no Natal, a Portugália esteve presente ajudando a termos uma melhor mesa de lanche para oferecer aos utentes, como na compra de presentes de Natal sociais, permitindo a angariação de fundos tão importante para a AMP.” **Associação Mais Proximidade**

Outra modalidade popular das nossas parcerias é a possibilidade de **encaminhamento direto de currículos** por parte dos nossos parceiros. Contudo, dada a crescente consolidação das nossas equipas, em 2023 não nos foi possível acolher tantos candidatos como aqueles que foram encaminhados pelos nossos parceiros. Embora não possamos empregar tantos candidatos como aqueles que nos chegam, temos todo o gosto de proporcionar **experiências de aproximação ao mercado laboral**, seja através de Formação em Contexto de Trabalho, visitas às nossas unidades ou exposições sobre o trabalho desenvolvido na nossa empresa.

Por fim, mas não menos importante, várias parcerias materializaram-se através da **doação de materiais descontinuados, brinquedos e cedência dos espaços da empresa** para realização de eventos das associações (libertando assim o seu orçamento para outras iniciativas). Para além de operarmos numa ótica de Economia Circular, aumentando o ciclo de vida útil destes itens, facilitamos o acesso a bens materiais necessários. De acordo com os nossos parceiros, há uma grande correlação entre estas iniciativas e o aumento de bem-estar dos seus utentes.

Ao longo de todas as parcerias que desenvolvemos, tentamos dar o nosso contributo estratégico da perspetiva de uma empresa no Setor da Restauração, de forma a potenciar as sinergias entre Privados, Público e Economia Social, procurando obter uma linguagem em comum. Em suma, entendemos a importância de continuarmos a trabalhar em rede e apostar nestas parcerias de sucesso para que todos consigamos fazer cumprir as nossas missões.



"O importante contributo da Portugália na criação e desenvolvimento da rede Cafés Memória é inegável. Esta é uma parceria formalizada quando o projeto foi criado em Abril de 2013 e há dez anos que podemos contar com dois espaços cedidos graciosamente para realizar as nossas sessões. Estes espaços têm sido literalmente a nossa casa e estamos muitíssimos gratos à Portugália por este continuado apoio que nos têm prestado" **Alzheimer Portugal**



VII. COMUNICAÇÃO RESPONSÁVEL

Após 6 anos de consolidação do Departamento e das suas iniciativas, o Grupo Portugália identificou por parte de alguns *Stakeholders* Externos – especialmente organizações da Economia Social e a Academia- a dificuldade no acesso à informação sobre a atuação social do Grupo.

Assim, em 2023 o Grupo criou o website da Portugália Viva, não só com o objetivo de comunicar as iniciativas de Responsabilidade Social Internas e Externas, como também o de envolver todos os *Key-Stakeholders* na sua missão social, de uma forma inovadora.

O website, à luz dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), convida à cooperação entre clientes, fornecedores, academia, empresas e as nossas instituições parceiras, identificando oportunidades de interação e promovendo a criação de parcerias estratégicas entre todos os *Stakeholders* envolvidos- um convite à cooperação e ao trabalho em rede.

Desde o seu lançamento em março de 2023, o site teve **3132** visitas e **609** utilizadores.



VIII. SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Em 2019, o Grupo Portugália aderiu ao Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática Lisboa 2030, tendo como visão “Lisboa, uma cidade neutra em Carbono até 2050, resiliente às alterações climáticas: adaptada no presente, a preparar o futuro, na prossecução e superação dos objetivos para a sustentabilidade”.

Por outro lado, identificámos não só a nível interno, como externo, que o tema mais material em termos da sustentabilidade ambiental é a definição de estratégias de combate ao desperdício alimentar e a promoção da Economia Circular, junto dos nossos parceiros sociais.

1. REDUÇÃO DE DESPERDÍCIO ALIMENTAR

Em 2023 continuamos a assegurar que artigos alimentares em armazém em vias de expirar do prazo fossem encaminhados para organizações da economia social parceiras, que têm dentro dos seus serviços mercearias sociais ou estão também na área da restauração social e podem beneficiar destas doações, garantindo que nenhum artigo fosse desperdiçado.

Por outro lado, iniciámos **3** novas parcerias no Porto com a marca Manteigaria, na recolha de excedentes e quebras de produção de pastéis de nata, diariamente. Desta forma, conseguimos promover não só a redução do desperdício alimentar, como também proporcionar aos utentes destas 3 instituições (AMI, CAIS e LBV) deliciarem-se com os nossos pastéis de nata. Em Lisboa, as Manteigarias mantiveram as parcerias com a ReFood e a Santa Casa da Misericórdia (Junta de Freguesia da Misericórdia), na doação de todos os seus excedentes. No total, em 2023, foram doados **150,544** pastéis de nata, evitando assim o desperdício dos mesmos.

Com o objetivo de reduzir o desperdício, optámos em 2023 por um novo fornecedor da fruta bissemanal na Sede, passando a ser clientes da Equal Foods- uma empresa social, que se rege pelo princípio da sustentabilidade, vendendo produtos locais que embora sejam perfeitos para o consumo, não cumprem com os requisitos de calibre e apresentação estabelecidos pelas grandes superfícies.

Dessa forma, foram adquiridos **402,5kg** de fruta que, além de representar um acréscimo na liquidez desta empresa social (e dos produtores que os servem), representam um contributo para a redução dos alimentos desperdiçados e potenciamos o bem-estar dos nossos próprios colaboradores, ao disponibilizar uma peça de fruta para os seus pequenos-almoços e lanches.

2. ECONOMIA CIRCULAR

Através da iniciativa “Loja Viva”, foi possível assegurar a reutilização de **1726** peças de roupa e artigos de casa, que foram doados de colaborador para colaborador, evitando o desperdício e promovendo a reutilização, numa lógica de Economia Circular. Foram beneficiados por esta iniciativa **73** colaboradores e os seus familiares.

As doações de têxteis que não cumpriram os nossos mínimos de qualidade, foram doados para o CEPAC (representando **115kg** de roupa), que através do programa de reciclagem estabelecido com a empresa HSarah Trading, permitiu canalizar 12€ para alimentos na Mercearia Sabura. Foram ainda doados **15 kg** de roupa em bom estado para a loja de segunda mão do CEPAC (Boutique Bu Gosta), para dar resposta aos pedidos dos seus utentes que recorrem a este serviço.

O Grupo tem uma verba anual para a aquisição de artigos em falta da Loja, que não consegue obter via donativos (principalmente, artigos de inverno). Este ano, pela primeira vez, o Grupo tomou a iniciativa de adquirir estes bens também em segunda mão, optando pela aquisição de cerca de **100** casacos de inverno das lojas da associação sem fins lucrativos HUMANA. Assim, não só promovemos a economia circular ao reutilizar estes artigos têxteis, como também contribuímos para gerar rendimentos para fins sociais, nos seus programas de cooperação para o desenvolvimento em Moçambique e na Guiné-Bissau, onde têm organizações irmãs, assim como atividades de apoio local em Portugal.

Nas unidades do Grupo em 2023, foram recolhidas **31,42** toneladas de óleo pela Biological, nosso parceiro especializado e credenciado pela Agência Portuguesa do Ambiente (APA). Os óleos recolhidos, têm como destino final, maioritariamente a produção de biocombustíveis ou ainda a produção de sabão. Embora seja uma ação em conformidade com a lei para o setor de atividade em que operamos, é de relembrar o impacto positivo que tem a correta recolha e reutilização do que outrora foi um resíduo. Numa ótica de circularidade, o óleo poderá ser transformado em biodiesel, que é biodegradável - decompondo-se biologicamente sem contaminar o solo e a água. Sendo uma fonte de energia renovável, permite a diminuição da dependência dos combustíveis fósseis.

3. REDUÇÃO DE PLÁSTICO DE UTILIZAÇÃO ÚNICA (PUU)

Tendo em conta a alteração de embalagens de plástico de utilização única para outros tipos de embalagem com menor impacto ambiental, o Grupo doou **5 Kgs** de artigos de Plástico de Utilização Única que ainda se encontravam em armazém à Associação SDUB – que utilizou estes artigos na sua cantina social, apoiando diariamente famílias da comunidade em situação de vulnerabilidade.

“O apoio pontual da Portugália com a doação de produtos e equipamentos tem impacto na instituição assim como nos nossos utentes. Sem este apoio certamente não teríamos dado suporte a algumas das nossas atividades de forma tão consistente.” SDUB

Apesar de, no presente ano ter sido priorizada a utilização de embalagens recicladas e recicláveis de cartão, a composição dos nossos produtos líquidos resultou na necessidade de combinar embalagens com tampas de plástico para estes produtos. De forma a cumprir com os objetivos estabelecidos, estes plásticos foram selecionados já tendo em conta o seu impacto ambiental e a Lei nº78/202, sendo compostos por PET, PP e PLA, provenientes já da reciclagem de embalagens, e são igualmente recicláveis. Estes tipos de materiais foram também os que revelaram maior estanquicidade, não havendo alteração desta característica quando em contacto prolongado com os nossos produtos, assegurando a satisfação dos clientes. Apesar da publicação do Decreto-Lei nº78/2021 ter apenas entrado em vigor em setembro 2021, o Grupo Portugália, de 2020 para 2021, conseguiu reduzir as compras de embalagens de plástico de utilização única em **9,950 unidades anuais**.

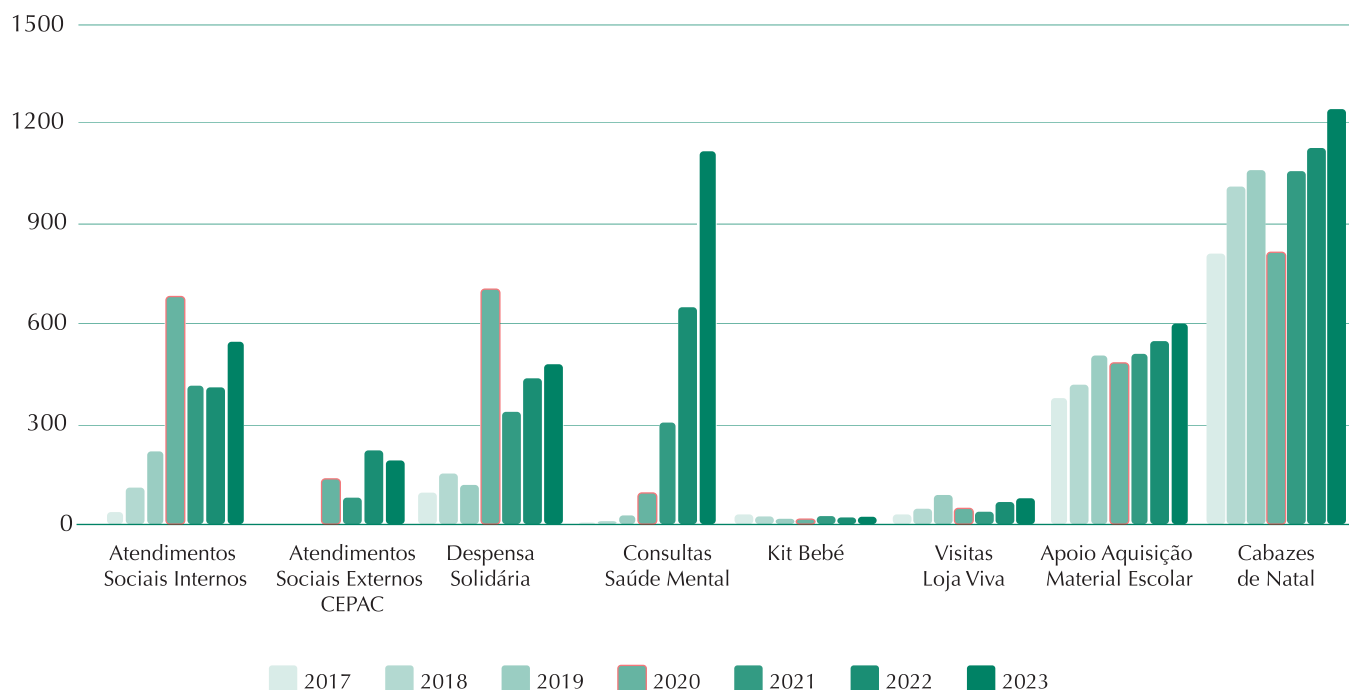
No que diz respeito à Sede do Grupo, desde 2017 têm sido implementadas várias iniciativas para reduzir o impacto ambiental. Um exemplo é o “Kit Ambiental” que consiste na entrega, a todos os colaboradores, de uma garrafa de água reutilizável, 1 chávena de café e 1 caneca de chá de cerâmica. Esta iniciativa representou uma redução anual na utilização e consumo de PUU de cerca de **95 kg** de plástico, o que resulta numa redução de perto de **665Kg** nestes 7 anos.

IX. A RESPONSABILIDADE SOCIAL EM NÚMEROS | 2023

RESPONSABILIDADE SOCIAL INTERNA

Iniciativas	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Nº Colaboradores Apoio Social	22	81	152	427	147	285	250
Nº de Atendimentos Apoio Social	40	113	221	683	500	636	548
Gabinete de Apoio ao Migrante (atendimentos)	-	-	-	139	83	224	194
Nº de Apoios Despesa Solidária	98	155	121	705	339	439	481
Kit "Viva Bebê"	33	27	20	19	28	24	26
Visitas Loja Viva	33	50	91	51	41	70	73
Artigos doados Loja Viva	663	963	1772	1331	1564	1113	1726
Nº Consultas Psicólogo	9	13	30	97	307	651	1074
Nº Colaboradores Psicólogo	5	8	12	16	26	45	86
Apoio aquisição Material Escolar	380	420	507	485	512	550	602
Bolsa de Mérito Escolar Colaboradores	n/a	1	0	1	1	0	2
Bolsa de Mérito Escolar Filhos Colaboradores	n/a	3	3	2	3	4	4
Cabazes de Natal	811	1011	1060	815	1057	1126	1242
Brinquedos de Natal (0-12 anos)	322	370	392	410	425	413	477

EVOLUÇÃO 2017-2023 RSI EM NÚMERO DE APOIOS



RESPONSABILIDADE SOCIAL EXTERNA

Iniciativas	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Parcerias c/ Organizações sociais	25	35	40	42	45	41	53
Iniciativas nas Unidades	41	100	100	14	47	90	249
Total Refeições oferecidas a Instituições	455	562	408	94	1116	883	1594