



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

APETIT SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS

Relatório

Comunicação de Progresso – COP

2017



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

DETALHES DA COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO

Nome da Empresa Signatária

Apetit Serviços de Alimentação Ltda.

País

Brasil

Setor

Alimentação

Período de Relato

Outubro de 2016 a Outubro de 2017

Contato

Matriz – Apetit Serviços de Alimentação

Av. Presidente Castelo Branco, 710 Jd. Presidente

CEP: 86061-335

Londrina – PR

Telefone: (43) 3374-7300

Link relevante

www.apetit.com.br

www.facebook.com/apetit.br



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

RENOVANDO O COMPROMISSO – CARTA DA PRESIDENTE

Londrina, 2 de outubro de 2017

Ban Ki-moon
Secretário Geral
Nações Unidas
New York, NY, 10017
USA

Sr. Secretário-Geral,

A Apetit Serviços de Alimentação, mais uma vez reafirma o propósito de continuar apoiando os Dez Princípios do Pacto Global, relacionados aos Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção ao Meio Ambiente e Combate à Corrupção em todas as suas formas.

Expressamos, por meio desta comunicação, o intuito de continuar apoiando e difundindo tais princípios dentro de nossa esfera de influência. Comprometemo-nos a continuar fazendo do Pacto Global e seus princípios parte da estratégia, cultura e operações diárias de nossa organização, empreendendo esforços para divulgar publicamente este compromisso junto aos nossos funcionários, parceiros, clientes e público em geral, além do engajamento em projetos de colaboração que promovam o avanço, em particular, os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio das Nações Unidas.

Reconhecemos que um requisito fundamental para a participação no pacto Global é a apresentação de uma Comunicação de Progresso (COP), que descreva nossos esforços na implantação dos dez princípios. Por apoiar a prestação de contas e a transparência das informações, encaminhamos nosso Relatório de Comunicação de Progresso referente ao período compreendido entre Outubro de 2016 e Outubro de 2017.

Atenciosamente,

Marcia Mocelin Manfrin
Presidente da Apetit Serviços de Alimentação

PACTO GLOBAL E SEUS PRINCÍPIOS



O Pacto Global é uma iniciativa voluntária que fornece orientações para a promoção do crescimento sustentável e da cidadania empresarial como padrão de gestão, por meio de lideranças corporativas comprometidas e inovadoras.

É composto por dez princípios que devem ser seguidos e propagados pelas empresas que, como a Apetit Serviços de Alimentação, são signatárias do Pacto Global. Tais princípios correspondem à diretrizes nas áreas dos Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Combate à Corrupção.

A seguir, segue apresentação da Comunicação de Progresso da Apetit Serviços de Alimentação, com a descrição das ações práticas e políticas implementadas no período referente à data de aceitação da empresa no Pacto Global até o presente momento, com o objetivo de seguir as diretrizes do Pacto Global e seus Princípios.

ÁREA TEMÁTICA - DIREITOS HUMANOS



A Apetit Serviços de Alimentação respeita e apoia os direitos humanos em todas as ações realizadas em suas diversas esferas de atuação, não participando de qualquer forma de violação destes direitos.

Os valores éticos da Apetit orientam as políticas da empresa, que respeitam os artigos da Declaração Universal dos Direitos Humanos, como o “*direito à liberdade de pensamento, consciência e religião*” e o “*direito à liberdade de opinião e expressão*”, sem “*distinção de qualquer espécie, seja de raça, cor, sexo, língua, religião, opinião política ou de outra natureza, origem nacional ou social, riqueza, nascimento, ou qualquer outra condição*”.

Tais preceitos estão contemplados em nosso **Código de Ética**: “Repudiamos toda e qualquer forma de preconceito, discriminação e assédio. Assumimos o compromisso de apurar e enfrentar situações de inequidade, humilhação, exposição ao ridículo, intimidação, hostilidade e constrangimento, em consequência de cor, raça, sexo, origem étnica, língua, idade, condição econômica, nacionalidade, naturalidade, condição física, mental ou psíquica, parentesco, religião, orientação sexual, ideologia sindical ou posicionamento



político.”. (Guia da Cultura Apetit, Código de Ética - Relação com Colaboradores, p.56).

Graças aos princípios morais e éticos da empresa, a Apetit Serviços de Alimentação tem como cultura não estabelecer vínculos ou qualquer tipo de negociação com clientes, parceiros ou instituições que sabidamente violem os direitos humanos. Além do Guia da Cultura, o Código de Ética está presente em todos os nossos restaurantes em forma de adesivo, para que todos tenham acesso e possam consulta-lo sempre que houver necessidade.

Dispomos também de uma **Ficha de Inscrição Cadastral** de novos fornecedores, com inclusão de informações do Cadastro Preliminar, onde o mesmo tem acesso à parte de nosso Código de Ética que versa sobre Relação com Fornecedores. O fornecedor se compromete com a Apetit, a cumprir todos os artigos do nosso Código de Ética para que a sua empresa possa vir a ser homologada.

O Código de Ética da Apetit também está disponível em nosso, no endereço: <http://www.apetit.com.br/etica>.

Mostrando sua preocupação com os direitos humanos, a Apetit busca formas concretas de propagar seus princípios junto aos colaboradores. Para isso, todos os funcionários passam pelo processo de aculturação através do Programa de Integração Apetit, onde recebem o **Guia de Cultura Apetit** e entram em contato com a **Missão, Visão e Valores** da empresa, que vão de acordo com os direitos humanos, conforme consta abaixo.

Guia da Cultura Apetit - Missão, Visão e Valores - p. 8-23.

Nossa Visão - O que queremos ser:

Ser A referência nacional em soluções de alimentação corporativa.

Como nos tornamos A referência em soluções de alimentação corporativa?



Buscando a Excelência em nossos serviços – devemos manter uma dedicação intensa à qualidade de nossos serviços.

Ouvindo Nossos Clientes – devemos entender as necessidades dos nossos Clientes e ajudá-los na obtenção de sucesso.

Trabalhando em Equipe - somos uma só Apetit, uma empresa unida por um comprometimento conjunto com os mais altos padrões de qualidade.

Comprometimento com a Segurança, com nossos colaboradores, Clientes e com o meio ambiente - sabemos que, mantendo o foco na oferta de soluções seguras e sustentáveis, podemos ser lucrativos, servindo melhor nosso planeta e seus habitantes.

Praticando a integridade – praticamos a integridade sempre que assumimos responsabilidades e entregamos resultados.

Com essas ações esperamos manter um ambiente de trabalho do qual todos continuem a ter orgulho, uma empresa respeitada e admirada por todos e assim nos tornarmos A referência nacional em soluções de alimentação corporativa.

Nossa Missão - Porque existimos:

Oferecer as melhores soluções em serviços de alimentação, criando vínculos fortes e duradouros com nossos Clientes, mantendo nossa empresa saudável e competitiva.

Como podemos garantir as melhores soluções em serviços de alimentação?

Qualidade Excepcional - nossos Clientes esperam que a qualidade esteja presente em todos os aspectos do restaurante. É essencial prepararmos refeições de qualidade, saborosas e bem apresentáveis.

Simpatia - quando os Clientes começam a chegar ao restaurante, devemos tratá-los com muita cordialidade e respeito. Devemos fornecer um ambiente excepcional para que desfrutem de uma refeição saborosa. Seja otimista, fale com um sorriso e encante nossos Clientes.



Ambiente aconchegante - quando os Clientes entrarem no restaurante, eles devem se sentir como se estivessem em um lugar especial e confortável. Por isso, mantenha o restaurante impecável.

Higiene - devemos manter o restaurante sempre limpo. Os alimentos devem ser manipulados com segurança. Bandejas, pratos e utensílios devem estar sempre bem higienizados.

Treinamentos e aperfeiçoamentos - devemos realizar os diversos cursos que a Apetit oferece para podermos nos atualizar e assim oferecer as melhores soluções em serviços de alimentação.

Elogios, Sugestões e Críticas - devemos sempre estar atentos aos resultados alcançados em nossos indicadores de qualidade do SAC - Sempre Atento ao Cliente (Pesquisa de Opinião, Avaliação Mensal e Livro de Sugestões). Ao interpretar as situações e achar as melhores soluções estamos contribuindo com o nosso sucesso e com o sucesso da Apetit.

Nossos Valores - Em que acreditamos:

Nossas relações com os diversos públicos devem ser pautadas em nossos valores. Todos nós devemos conhecê-los e vivenciá-los no dia a dia.

FOCO EM RESULTADO; CLIENTES; LIDERANÇA; COMPETÊNCIA PROFISSIONAL; TRANSPARÊNCIA; RESPEITO PELAS PESSOAS; SUSTENTABILIDADE.

Foco em Resultado

Ter resultado é ter retorno de nossos investimentos e, como consequência, gerar lucros. O lucro é a principal medida de desempenho de uma empresa, embora não seja a única.

Fazemos as coisas acontecerem!

- Cada unidade ou departamento da empresa é responsável por um conjunto de atividades específicas que visam criar valor para seu Cliente e produzir os resultados esperados.



- Comprometa-se com suas responsabilidades. Termine tudo o que começou, cumpra os seus prazos e tudo que dependa de você.
- Nosso desafio é atingir resultados, ter coragem para propor e assumir metas ousadas que aumentem a lucratividade da empresa.
- Identifique possíveis problemas antes deles aparecerem e resolva-os com agilidade, sempre de acordo com as normas.
- Tenha cuidado na utilização de utensílios, equipamentos, uniformes e EPIs.
- Qualquer que seja a atividade desenvolvida por um colaborador da Apetit, este deverá produzir benefícios e resultados.
- Aja como dono do negócio, traga inovações, busque alternativas e novas formas de atuação para superação dos resultados.
- Comprometa-se com as metas da sua área. Dê o máximo do seu potencial para superar resultados.
- O seu crescimento está diretamente relacionado ao crescimento da empresa.
- A qualidade é uma responsabilidade de cada colaborador. Temos que fornecer serviços de boa qualidade e nos atentarmos para os custos.
- Evite o desperdício de insumos, materiais de limpeza, papel, água, energia elétrica, etc.
- Cumpra com orçamento de sua unidade ou departamento.
- Mantenha o local de trabalho e equipamentos sempre limpos e em perfeitas condições de uso.

Clientes

Fidelizar nossos Clientes significa torná-los fiéis e leais à nossa empresa. Esse é o objetivo da Apetit. Para isso, devemos conhecer e satisfazer todas as necessidades de nossos Clientes e mais, precisamos encantá-los todos os dias!

Os Clientes são o maior patrimônio da Apetit!

- Quando falamos de Clientes estamos nos referindo a todos os colaboradores da empresa contratante e não somente do nosso contato.
- Ouça os Clientes com atenção! Concentre-se no que estão dizendo, para que seja capaz de descobrir e entender quais são as suas reais necessidades.



- O Cliente vem em primeiro lugar, sendo o centro de nossa inspiração. Demonstre entusiasmo ao atendê-lo. Seja parceiro, entregue o serviço com segurança e alta qualidade.
- O contrato firmado com o Cliente deve ser compreendido e praticado por todos os colaboradores da Unidade.
- Crie e mantenha um vínculo afetivo com os Clientes.
- Demonstre interesse em relação ao que os Clientes estão procurando. Agindo assim, saberá apresentar soluções adequadas e suas sugestões poderão ser aceitas com mais facilidade.
- Valorizamos a capacidade de cada um para solucionar problemas. Seja um solucionador de problemas e os Clientes virarão seus fãs. Para isso, descubra o que está acontecendo, determine o que precisa ser feito e faça.
- Se não estiver ao seu alcance solucionar o problema, encaminhe para quem for responsável e acompanhe de perto a resolução deste.
- Facilite o acesso dos Clientes às Sugestões, Elogios e Críticas. Trate essas informações com muita seriedade e dê retorno a todas elas.
- Nunca estamos ocupados demais para atender nosso Cliente.
- O lucro de cada unidade é diretamente proporcional ao nível de satisfação dos nossos Clientes.
- Agimos com rapidez e eficiência para resolver os problemas, pois nosso Cliente não espera.
- Devemos passar para o Cliente conforto e tranquilidade. Deixe claro ao Cliente que ele pode contar conosco sempre que precisar.

Liderança e Gestão de Pessoas

Liderar é muito mais do que determinar o que fazer, é compartilhar conhecimento, desenvolver talentos, inspirar, executar e principalmente, mostrar como se faz.

Lidere pelo exemplo!

- Mostrar como se faz e fazer junto torna o líder parte da equipe.



- O líder de cada Unidade deve garantir a capacitação de sua equipe e o cumprimento dos processos que asseguram a segurança alimentar.
- Quando o líder acompanha todo o processo, a equipe se sente mais direcionada, sabendo que tem responsabilidades e deveres e que precisa cumpri-los.
- Exerça sua liderança. Participe e envolva as pessoas para conseguir altos resultados na empresa.
- Contribua para manter a harmonia entre as pessoas no seu ambiente de trabalho.
- Nossos líderes, além de mostrar a direção, devem entusiasmar suas equipes na busca dos resultados.
- Conheça suas habilidades e defeitos e descubra como melhorar.
- Tenha atitude positiva e disposição para fazer as coisas acontecerem. Vibre e se auto motive com os desafios que se apresentam.
- Tenha paixão e ousadia para conseguir resultados.
- Os profissionais da Apetit devem estar sempre dispostos a aprender.
- Devemos criar um ambiente que permita sempre que as pessoas se superem.
- Liderança não é imposta, deve ser conquistada.
- Cada colaborador tem a responsabilidade de zelar pela sua segurança e pela segurança de seus colegas.
- Acredite na capacidade de realização das pessoas e no poder de crescimento, enfrente o futuro com energia e bom humor.
- Todos devemos reconhecer e premiar o esforço e a dedicação de nossos colegas colaboradores.

Competência Profissional

Somos profissionais talentosos que demonstram responsabilidade, capacidade de realização, entusiasmo e espírito de equipe.

Somos uma só Apetit!

- Desejamos profissionais que vistam a camisa da empresa e façam da Apetit o seu projeto de vida.



- As conquistas da Apetit são frutos do empenho de colaboradores que equilibram vida profissional, família, comprometimento, criatividade e espírito de equipe para criar condições de vencer desafios e alcançar resultados.
- Trabalhamos sempre em equipe. Você é parte de um time. Coopere com todos da sua área e da empresa. Seja parceiro, colabore com a necessidade do outro. Um time de sucesso se faz com a força e união de todos.
- Agimos como donos e somos recompensados por isso, demonstrando responsabilidade, entusiasmo e tomando decisões pelos interesses da empresa.
- Devemos tratar todos os nossos colegas de trabalho com respeito, cordialidade e simpatia.
- Trabalhamos com informações que nos são confiadas e o sigilo é obrigatório. Documentos, registros contábeis, projetos, pesquisas, dentre outros, devem ser mantidos em sigilo.
- Conheça e domine profundamente a atividade que realiza dentro da sua área e tenha visão geral do negócio da empresa.
- Trabalhe sempre com a ideia de servir o Cliente e ver os resultados.
- Excelência é uma habilidade conquistada somente por meio de muito treinamento e prática.
- Toleramos erros, aqueles cometidos na busca de inovações, mas não a displicência.
- Valorizamos as habilidades, a criatividade e também a atitude de cada colaborador ao lidar com situações e pessoas.
- Incitamos ambientes descontraídos, flexíveis, de solidariedade e amizade, e ao mesmo tempo acolhedores e com excelentes condições de higiene, conforto e segurança.
- Invista na sua capacitação profissional. Dedique-se a todos os treinamentos e cursos que a Apetit oferece.

Transparência

Todos os nossos colaboradores conhecem os serviços da empresa, sua situação atual e onde queremos chegar. Cada colaborador sabe como está seu desempenho, quais são suas metas e suas oportunidades de crescimento.



Desenvolvemos nossas atividades de forma clara e em sintonia com nossos valores.

- Adotamos uma comunicação baseada em informações corretas e transparentes a respeito de qualquer tema que envolva a empresa.
- Disponibilizamos comunicados internos, informações sobre os resultados mensais de cada unidade, novas parcerias e contratações, entre outros.
- Devemos ter comprometimento e responsabilidade para com os colaboradores e com os Clientes da empresa.
- Estimulamos a expressão de opinião. Dê a sua sugestão! As sugestões dos colaboradores proporcionam a inovação e o desenvolvimento da empresa.
- Precisamos atingir nossos objetivos, mas queremos vencer respeitando regras. Somos éticos.
- Valorizamos a capacidade de entender os outros e de nos fazermos entender pelos outros.
- Todos os procedimentos de Segurança Alimentar seguem rigorosamente os critérios estabelecidos pela legislação vigente.
- Esses procedimentos incluem recebimento de matéria prima, armazenamento de produtos, higienização dos ambientes, dos equipamentos, dos utensílios, pré-preparo e preparo dos alimentos.
- Realizamos auditorias e visitas técnicas às unidades a fim de assegurar a qualidade de nossos serviços.
- A imagem que a sociedade tem da Apetit é resultado das atitudes e comportamentos dos seus profissionais. É seu dever representá-la dignamente.
- Mantemos vários canais abertos de comunicação com os colaboradores: Ouvidoria - Fale com a Presidente, ou pelo telefone (43) 3374-7302.
- Fale com as pessoas na hora e local certos. Saiba se colocar no lugar do outro, fazendo do diálogo a principal forma de expressão. Seja sempre gentil com as pessoas.

Respeito pelas Pessoas



Cultivamos as boas relações entre todos os colaboradores, Clientes, fornecedores e sociedade, mantendo o compromisso de ser uma empresa admirada e respeitada por todos.

Prezamos pela vida acima de quaisquer bens materiais e resultados!

- Mantemos o ambiente de trabalho como um espaço agradável, onde o colaborador, além de cumprir suas tarefas, aprende e progride.
- Aqui os profissionais são reconhecidos pelas suas competências e recompensados por suas contribuições aos negócios.
- Respeitamos o direito à individualidade. Não discriminamos sexo, raça, cor, religião ou orientação sexual.
- Incentivamos novas ideias. A vontade de vencer é estimulada, assim como a liderança e a iniciativa.
- Em toda e qualquer ação, atitude e comportamento para o desenvolvimento de nossas atividades, temos respeito com o ser humano.
- Respeitar todo e qualquer indivíduo, esteja ele representado por uma pessoa ou uma empresa, seja ele Cliente, Cliente Usuário, fornecedor, colega de trabalho ou concorrente.
- As bases de todos os nossos relacionamentos são formadas a partir da confiança que somos capazes de inspirar.
- Devemos ser pontuais. Afinal, se somos capazes de cumprir nossos compromissos com a hora, somos capazes de estender essa qualidade para os nossos serviços.
- Ao ser selecionado para integrar a nossa equipe, você foi avaliado como um profissional competente de qualidades e valores inquestionáveis. Nos orgulhamos de nossa escolha e esperamos que você também sinta orgulho de fazer parte do nosso time.
- A empresa tem como princípio ético o exercício da concorrência leal. A Apetit trata seus concorrentes com o devido respeito.
- É de sua responsabilidade, ao ser acionado por um Cliente, atendê-lo de maneira educada e gentil.



Sustentabilidade

A sustentabilidade está enraizada em todas as áreas de nossa empresa, pois envolve o desenvolvimento econômico, social e ambiental. Associamos a Sustentabilidade à palavra “sobrevivência”: sobrevivência dos recursos naturais, dos empreendimentos e também da própria sociedade.

Contribuir na construção de um mundo sustentável faz parte da essência Apetit!

- Buscamos ser uma empresa rentável economicamente, sem deixar de nos preocupar com as condições do ambiente e da sociedade em que estamos inseridos e atuamos.
- A Apetit emprega milhares de pessoas e é considerada uma das melhores empresas para trabalhar no Brasil.
- Buscamos cuidar do meio ambiente, por meio da utilização correta dos recursos necessários às nossas atividades, evitando desperdícios de insumos, energia elétrica, água, papel e respeitando os cardápios para evitar sobra limpa.
- A Apetit desenvolve suas atividades sempre com o intuito de reduzir ao máximo os impactos ambientais.
- Constantemente reavaliamos e implantamos procedimentos e projetos que aperfeiçoem o uso de energia elétrica, água, reciclagens e outros. Contamos com a participação de todos.
- Reconhecemos nossa importância como empresa no desenvolvimento da sociedade, tanto na geração de empregos, como no cumprimento das leis vigentes e arrecadação de impostos.
- Acreditamos que a geração de novos empregos conduz a economia para a sustentabilidade.
- Pregamos o respeito e remuneração adequada aos colaboradores da empresa. A remuneração justa garante a sustentabilidade das famílias.
- Através do Instituto Apetit de Educação, desenvolvemos programas sociais para atender aos colaboradores e também à comunidade. Os programas desenvolvidos são Mamãe Apetit, Chef Mirim e Integrar. *Falaremos mais dos programas a seguir.*
- Incentivamos e criamos condições para que nossos colaboradores desenvolvam e participem de ações voluntárias.



- Apoiamos os “Dez Princípios do Pacto Global”, que englobam os Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção do Meio Ambiente e Combate à Corrupção em todas as suas formas. ”

Durante a Integração, o Departamento de Recursos Humanos também apresenta o **Código de Ética Apetit** aos novos colaboradores, a fim de contextualiza-los com as normas da empresa, possibilitando que todos os membros conheçam as regras e, dessa forma, possam cumprir os deveres propostos e agirem de acordo com os princípios defendidos pela Apetit. O Código de Ética da Apetit engloba todas as relações que a empresa mantém com os seus públicos de interesse externos e internos: Relação com Colaboradores, Relação com Clientes, Relação com Fornecedores, Relação com Concorrentes, Relação com a Comunidade e Relação com o Meio Ambiente.

Depois da integração e, de modo a complementar o acolhimento todos os novos colaboradores, as novas contratações são divulgadas todas as sextas-feiras pela área de Comunicação Interna, que envia um e-mail de boas-vindas a todos os colaboradores, com o nome, cargo e unidade/departamento dos novos profissionais para que todos os demais possam estar alinhados, e, caso necessário, deem suporte aos recém-admitidos.

O Departamento de Recursos Humanos também possui um processo de acompanhamento dos colaboradores, a **Avaliação de Desempenho**, a fim de supervisionar o cumprimento adequado dos princípios e normas estabelecidas pela Apetit tanto pelos novos quanto pelos funcionários mais antigos. Em caso de descumprimento de tais regras, avalia-se cuidadosamente cada caso e tomam-se as atitudes cabíveis para cada situação, a fim de sempre manter o corpo de funcionários em sintonia com os princípios propagados e defendidos pela empresa.

Além disso, a Apetit também desenvolve o **Programa Nosso Dia**, com a finalidade de disseminar a Cultura Apetit entre os colaboradores espalhados nos onze estados brasileiros onde atua. O programa também visa promover momentos de capacitação profissional, reflexão e análise sobre a realidade da empresa, do seu local de trabalho e do papel de cada colaborador como multiplicador da cultura e do modo de gestão Apetit em suas ações. De janeiro a abril, semanalmente são realizados momentos com as equipes para fortalecer a cultura da empresa, o relacionamento entre os colaboradores e



lideranças. São momentos de reflexão, quando todo o time pode compartilhar experiências, aumentando o sentido do trabalho.

Desde 2014, através deste programa, a Apetit compartilha e reforça, perante seus colaboradores, suas práticas de Gestão de Pessoas: contratar, cuidar, desenvolver, inspirar, falar e escutar, agradecer, compartilhar e celebrar.

A campanha faz uma releitura das ações de Gestão de Pessoas que a empresa possui, é como se o colaborador relembresse todos os benefícios (espontâneos e obrigatórios), ações, eventos, campanhas, concursos, etc, proporcionados pela empresa.

As peças da campanha são apresentadas aos funcionários semanalmente, durante os meses de janeiro, fevereiro e março. De forma prática, é como se tivéssemos uma reintegração anual coletiva que resulta em fortalecimento dos vínculos internos, engajamento e alinhamento para o resto do ano.

O objetivo é proporcionar uma oportunidade de capacitação, reflexão e compartilhamento de experiências, aumentando o sentido do trabalho, fortalecendo a cultura da empresa, bem como favorecendo o relacionamento entre os colaboradores e lideranças e a sinergia de cada funcionário com a missão, visão e valores da Apetit.

Os materiais utilizados nestes treinamentos se compõem de cartazes, vídeos, apresentações de slides e sugestão de dinâmicas de grupo, que orientam os multiplicadores sobre como deve ser a condução desta ação.

Com o objetivo de desenvolver a comunidade local, a Apetit Serviços de Alimentação criou, em 2006, o Instituto Apetit de Educação, que contempla as ações desenvolvidas pela empresa com o propósito de promover educação, proporcionar mais qualidade de vida e saúde aos nossos colaboradores e às comunidades onde estamos inseridos.

A manutenção destas ações é garantida pelo aporte financeiro realizado pela própria Apetit, que, além de mantenedora do Instituto, estimula a participação dos funcionários nas diversas campanhas solidárias, voluntariamente, e articula parcerias para ampliar o



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

impacto e abrangência social e ambiental de tudo que é realizado. O Instituto conta com três grandes programas: Chef Mirim, Integrar e Mamãe Apetit.

Constantemente divulgamos para as equipes as ações e programas do Instituto. Temos a profunda intenção de expandir a ideia de que uma empresa sustentável não deve visar apenas o lucro, mas também ter responsabilidade do que fazer com ele, agindo junto a comunidade e tomando atitudes que ajudem a construir um país melhor.

Programa Chef Mirim: Teve início em 2005, com foco na qualificação e treinamento profissional de menores em situação de vulnerabilidade social, dando-lhes a oportunidade de interagir em um ambiente empresarial e inserindo-os no mercado de trabalho.

Programa Integrar: Oferece oportunidades de emprego às pessoas com necessidades especiais que estejam interessadas em integrar-se ao mercado de trabalho. O programa é pioneiro no setor de alimentação corporativa ao empregar portadores de Síndrome de Down.

Projeto Gastronomia Especial: Desde 2014 este projeto busca estimular o conhecimento e desenvolver as habilidades de um público mais do que especial, e que, muitas vezes, tem seu potencial subestimado.

Para mudar este cenário, a Apetit abre as portas do seu espaço gourmet, localizado na Matriz, para oficinas gastronômicas que envolvem os colaboradores portadores de deficiência, além de instituições de ensino e ONGs da região que atendem este público. As aulas são ministradas por um grupo de voluntários, composto por chef de cozinha e colaboradores da empresa. Em seis edições, foram certificadas aproximadamente oitenta e cinco participantes e voluntários.

Mamãe Apetit: A gravidez é um dos momentos mais alegres e importantes na vida de uma mulher. Vendo essas mudanças como algo muito especial, que merece todo nosso apoio, em 2006 a Apetit desenvolveu o Programa Mamãe Apetit com o intuito de proporcionar cuidado com a saúde e a qualidade de vida destas mulheres e de seus filhos. Além disso, um dos grandes benefícios desta iniciativa é a garantia de que as



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

mamães retornem ao ambiente de trabalho após sua licença de forma tranquila e segura, sem comprometer sua carreira.

Companheiras dos funcionários Apetit também participam do programa, pois acreditamos que esta ação deva ser levada ao maior número possível de gestantes.

Para isso, acompanhamos as colaboradoras em período gestacional, incentivando o pré-natal, enviando informativos sobre cada etapa da gestação, bem como das mudanças que acontecem em seu corpo durante esse período. Ao final da gravidez, assim que o bebê tiver seu registro de nascimento, a colaboradora recebe o Kit Mamãe Apetit para ajudar nos primeiros cuidados com o seu bebê.

Em 2016, foram 43 mamães atendidas pelo projeto, sendo elas colaboradoras ou esposas de colaboradores da Apetit.

Voluntariado Corporativo: Já é tradição na Apetit trabalhar ações que envolvam apoio a comunidade com voluntários da própria empresa.

Desde 2011, o aniversário da Apetit movimenta as equipes da Matriz, unidades e regionais em atividades que envolvem instituições como orfanatos, asilos, hospitais, como o hospital do câncer, fraternidades de apoio a pessoas carentes.

Para comemorar os 28 anos da empresa foi realizada a “Gincana Doar faz bem”. Este ano, porém, o evento trouxe uma novidade: os Clientes Apetit puderam aliar-se aos restaurantes para a arrecadação de itens de higiene e ainda puderam escolher uma instituição de caridade da comunidade local.

Todos os anos a Gincana se apresenta com a mesma proposta: Promover a solidariedade e a responsabilidade social unindo as equipes, que trabalharam bastante, arrecadando quase 6500 mil itens. Foi um momento de muita diversão, garra e entusiasmo entre as equipes. Saiba mais <http://apetit.com.br/noticia/gincana-solidaria-apetit-2017-bate-recorde-de-arrecadacoes-2.html>



Além de organizar campanhas de doações para ONGs e Instituições, a Apetit incentiva seus colaboradores a realizarem estas práticas, propagando a consciência solidária dentro e fora do ambiente de trabalho.

Essas ações ocorrem por iniciativa da empresa, através de doações e gincanas solidárias, e também através de atitudes dos próprios colaboradores.

Instituições beneficiadas pelas doações da Apetit em 2017:

- Fundação Abrinq – Nacional
- Asilo São Francisco (Araraquara/SP)
- Asilo São Vicente de Paulo (Anápolis/GO)
- Asilo São Vicente de Paulo (Guarulhos/SP)
- Associação Paraguaçuense de Combate ao Câncer (Paraguaçu Paulista/SP)
- Associação Santa Terezinha (Carapicuíba/SP)
- Casa André Luiz (Guarulhos/SP)
- Casa da Criança de Paranavaí (PR)
- Casa de Maria (Londrina/PR)
- Cervin - Centro de Recuperação vida Nova (Cambé/PR)
- Grupo Espírita Bezerra de Menezes (Uberlândia/MG)
- Lar das crianças casa do caminho Itaquera (São Paulo/SP)
- Lar dos Vovôs (Londrina/PR)
- Lar Recanto dos Idosos Roberto Lopes Gonçalves (Costa Rica/MS)

- Missão Casa Verde (Londrina/PR)
- Retiro dos pobres Santo Antonio (Angatuba/SP)
- Sociedade São Vicente de Paulo (Mandaguaçu/PR)
- Vicentinos - Paróquia Nossa Senhora de Lourdes (Londrina/PR)
- Vila São Vicente de Paula de Itapuí (Itapuí/SP)
- Vila Vicentina Alhandra (Alhandra/PB)

Para o próximo ano, a Apetit tem como meta manter seu alinhamento a estes princípios e influenciar cada vez mais parceiros comerciais, clientes, comunidade e outros públicos de interesse para o comprometimento com o Pacto Global no que se refere à proteção dos direitos humanos e à garantia da não cumplicidade com quaisquer tipos de abusos.

ÁREA TEMÁTICA - TRABALHO



A Apetit reconhece a capacidade e os direitos de todos os indivíduos de fazerem suas próprias escolhas e tomarem suas próprias decisões. Este princípio está relacionado ao respeito pela autonomia individual e à autodeterminação que todo ser humano possui, reconhecendo sua dignidade e liberdade.



Temos como compromisso a valorização das pessoas e o respeito às diversidades, tratando todos com imparcialidade, dignidade e consideração, independente de raça, classe social, crenças e cultura. Essa postura é comprovada pela avaliação de desempenho em que os colaboradores da Apetit são avaliados igualmente, sem nenhuma discriminação.

Nosso Código de Ética também garante a liberdade de associação dos empregados a quaisquer entidades de classe legitimamente constituídas. (Guia da Cultura, Código de Ética – Relação com Colaboradores, p.54).

Os princípios éticos que guiam a postura de todos os profissionais da Apetit auguram para a necessidade de não estabelecer vínculos com fornecedores ou clientes que pratiquem trabalho infantil. “A Empresa não deve se relacionar com companhias que pratiquem trabalho infantil, forçado ou compulsório, sejam fornecedores, prestadores de serviço, Clientes ou parceiros. ” (Guia da Cultura Apetit, Código de Ética - Relação com Fornecedores, p.59).

A Apetit Serviços de Alimentação também incentiva participação de todos os membros nos diferentes momentos de tomadas de decisões. Na elaboração do Planejamento Estratégico, todos os Gerentes e Gestores da empresa possuem autonomia para decidir o rumo que cada área seguirá na empresa a cada ano, sempre levando em conta a filosofia da Apetit. Durante o desenvolvimento do Planejamento Estratégico, os gestores e gerentes se reúnem com sua equipe, discutem e decidem juntos os grandes projetos das áreas.

Além disso, todos os colaboradores da empresa realizam suas atividades de forma espontânea, não sendo forçados a realizar trabalhos que por sua vez não estejam de acordo com seus valores e princípios. A satisfação dos colaboradores é mensurada regularmente através de **Pesquisa de Clima Organizacional**, realizada pelo Departamento de Recursos Humanos.

A Apetit foi eleita pela sétima vez consecutiva como uma das melhores empresas para trabalhar no Brasil, pelo **Instituto Great Place to Work**. A pesquisa é baseada em entrevistas e questionários respondidos pelos próprios colaboradores da empresa.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

A Apetit também é reconhecida com o selo WEPEs (do inglês Women's Empowerment Principles). O prêmio é uma iniciativa que visa promover a cultura da igualdade de gêneros entre as empresas, com base nos Princípios de Empoderamento das Mulheres. Esses princípios foram estabelecidos em 2010 pela ONU Mulheres em parceria com Pacto Global da ONU e Usina Itaipu.

Nós somos a primeira empresa brasileira do segmento de refeições coletivas a se tornar signatária do Women's Empowerment Principles e como membros, apoiamos e difundimos os Princípios com práticas que atendem as necessidades das mulheres, incentivando o seu crescimento profissional e pessoal. A conquista do selo é fruto de nossas práticas de gestão voltadas para mulheres.

Para a Apetit, empoderar mulheres e promover a equidade de gênero são práticas essenciais para o fortalecimento da economia, para o desenvolvimento dos negócios e para a melhoria da qualidade de vida dos colaboradores. Por isso, a Apetit se empenha em promover a autonomia feminina no dia-a-dia da empresa, aplicando o tratamento justo de mulheres e homens, respeitando os direitos humanos e combatendo a discriminação. Aqui 90% das nossas mulheres ocupam cargos de lideranças.

Tendo como uma de suas principais preocupações o cuidado com as pessoas, a Apetit oferece aos seus funcionários os seguintes benefícios: **assistência médica e odontológica para o colaborador e dependentes diretos, seguro de vida, vale-compra, vale-transporte, alimentação diária, convênio com universidades, uniformes, equipamentos de proteção individual, equipamentos de proteção coletiva, convênio com farmácias, antecipação do 13º salário e empréstimo consignado, participação nos lucros e plano de carreira.**

Três vezes por semana os colaboradores da matriz fazem **Ginástica Laboral**. Essa ação é feita em parceria com o SESI de Londrina – PR. Já em parceria com a UNIMED Londrina e a Prefeitura Municipal foi realizada a aplicação das **Vacinas** contra a gripe A e contra a Dengue.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Na Matriz também acontece o **Minuto da Fruta**, uma pausa no período da tarde para os colaboradores fazerem um lanche. Neste momento a empresa oferece uma porção de frutas da estação, que é um complemento à alimentação diária da equipe.

Projetada em 2013 para atender todos os funcionários, a UNIAP – Universidade Corporativa Apetit conta com um espaço de mais de 24.000 m² e tem a capacidade de hospedar 180 pessoas, normalmente colaboradores de outros estados que vão até Londrina, no Paraná, para realização de treinamentos. Só em 2016, foram cerca de 208.680 horas de treinamentos, em 158 cursos de capacitação promovidos pela universidade.

Os cursos da UNIAP são presenciais ou à distância e podem ser realizados na sede da universidade ou por meio do Portal Webeducação, plataforma de educação à distância que garante a capacitação de todos os nossos colaboradores, mesmo com as dificuldades impostas pela pulverização das unidades de trabalho pelo país. Outra vantagem é a possibilidade de compartilhamento desses cursos com a família: filhos, esposas, esposos, pais, mães, todos podem usufruir do conteúdo disponibilizado.

A empresa estimula o crescimento profissional interno através do **RIP – Recrutamento Interno de Pessoas**, um programa que oferece aos nossos colaboradores a chance de se candidatar a novas vagas abertas na empresa, possibilitando que alcancem melhores oportunidades, ou mesmo um cargo que lhes proporcione mais opções de crescimento.

Priorizar nossas próprias equipes dá perenidade a cultura, incentiva os colaboradores da casa e nos remete ao sentimento de pertencimento.

A divulgação das oportunidades é realizada pelo RH para todos os colaboradores da empresa, constando o descritivo da função, responsabilidades e requisitos para o cargo. A partir deste momento, os funcionários interessados preenchem um formulário específico, disponibilizado na intranet, e comunicam seus respectivos gestores. Outra forma é a própria liderança reconhecer um talento e o indicar ao líder que abriu o RIP.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Todos os pré-selecionados passam por entrevista com o RH e com o gestor da área que abriu a vaga, que consideram, além de suas primeiras impressões, a avaliação dos gestores atuais do funcionário, sua avaliação de desempenho BSC e se o perfil do candidato é adequado ao cargo.

Caso o candidato seja aprovado, é planejada a transferência de área e aberto novo processo seletivo para a sua vaga antiga. Quanto sua adaptação ao novo cargo, os profissionais selecionados são acompanhados pela liderança imediata e pelo setor de Recursos Humanos, que avaliam e orientam sobre as novas responsabilidades e desafios.

A empresa procura manter bom relacionamento com o Sinterc – Sindicato dos Trabalhadores em empresas de Refeições Coletivas, Refeições Convênio, Alimentação Escolar, Cozinhas e Restaurantes Industriais – onde busca discutir periodicamente propostas de melhorias para os colaboradores. Os funcionários da Apetit têm total liberdade de associação e todos os materiais informativos do sindicato são disponibilizados pela empresa.

Vale reforçar que a Apetit garante os direitos de todos os seus colaboradores, realizando todas as contratações em conformidade com a CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) e oferecendo salários e benefícios alinhados à legislação, ao mercado de trabalho local e sindicato da classe.

A Apetit Serviços de Alimentação também é filiada ao **Programa Empresa Amiga da Criança da Fundação Abrinq**, que reconhece empresas que desenvolvem ações em benefício de crianças e adolescentes por assumirem os seguintes compromissos:

1º - Não explorar o trabalho infantil e não empregar adolescentes em atividades noturnas, perigosas e insalubres, respeitando a Lei 8.069/90 – Estatuto da Criança e Adolescente.

2º - Alertar os fornecedores contratados que denuncia comprovada de trabalho infantil causará rompimento da relação comercial;



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

3º - Realizar ações de conscientização dos clientes, fornecedores e comunidade sobre os prejuízos do trabalho infantil;

4º - Desenvolver ações em benefício de crianças e adolescentes filhos (as), de funcionários nas áreas de educação e saúde;

5º - Realizar ações sociais em benefício de crianças e adolescentes de comunidades, conforme valores estabelecidos pela Fundação Abrinq.

Para 2017, a Apetit visa continuar alinhada a estes princípios, influenciando todos seus públicos e estimulando a adesão dos mesmos com relação ao Pacto Global no que se refere à proteção aos direitos do trabalho.

ÁREA TEMÁTICA – MEIO AMBIENTE



A proteção ao meio ambiente é de extrema relevância para a Apetit, sendo o Desenvolvimento Sustentável um dos principais objetivos da empresa para 2017.

A fim de trabalhar a conscientização de seus colaboradores, a empresa realiza a coleta seletiva em sua matriz (Londrina-PR) e em restaurantes localizados em municípios que possuem este serviço via prefeituras, encaminhando todos os materiais recicláveis para as usinas especializadas.

Possuímos ações e iniciativas que buscam minimizar os impactos ambientais relacionados a nossa atuação diária como empresa de serviços de alimentação corporativa.

Queremos que esta consciência seja coletiva, por isso além das ações, estimulamos colaboradores, Clientes, usuários e comunidade para a utilização consciente e eficiente dos recursos do planeta. Convidamos todos a participar e a se envolver em campanhas, eventos e ações que possam proliferar esta ideia.

A maneira mais eficaz encontrada para fortalecer esta corrente foi a divulgação de depoimentos dos envolvidos em cada uma destas ações.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

A Apetit busca cumprir com todas as normas relacionadas ao cuidado com o meio ambiente. Por este esforço conjunto das equipes de SSMA, Qualidade e demais colaboradores, a Apetit não recebe multas ou sanções não monetárias aplicadas em decorrência de não conformidades com leis e regulamentos ambientais.

Evento Planeta Sustentável: Anualmente realizamos o evento Planeta Sustentável dedicado a colaboradores e comunidade do entorno da Matriz da Apetit. Em 2017, o evento está marcado para o mês de outubro e contará, mais uma vez, com o envolvimento de nossos funcionários em uma ação de voluntariado. Vide notícia de 2016 <http://apetit.com.br/noticia/acoes-de-cidadania-marcam-2-edicao-do-planeta-sustentavel.html>.

Da mesma forma que nossos anteriores, a iniciativa é realizada por meio do programa DICORE – Direcionamento Correto do Óleo Residual gerado nos restaurantes da Apetit e, por mais um ano, o valor obtido com a venda do resíduo coletado será revertido para organização do evento. Com este projeto, a Apetit propõe uma mudança de atitude em relação ao meio ambiente, envolvendo não só colaboradores, mas toda a comunidade.

Programa UTIL - Utilização de Tecnologia Inteligente e Limpa: O Departamento de TI encaminha os materiais eletrônicos para descarte ou reaproveitamento a ONGs e entidades que lucram com esta prática. Em 2017 doamos 500 kg de material para a Comunidade Filadélfia, uma associação privada, fundada em 2006, que tem como principal atividade a assistência a portadores de dependências químicas.

O material que a comunidade recebe é passado por triagem e tudo que tem possibilidade de conserto é recuperado pelos internos do local e, o que não tem jeito é descartado corretamente, de modo a não poluir o meio ambiente.

Campanha - Responsabilidade à mesa: Hoje possuímos 120 mil usuários diariamente em nossos restaurantes. Para atingi-los, esta campanha faz um convite a reflexão sobre o desperdício de alimentos e convoca nosso público para uma atitude mais consciente.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Campanha - Água desperdiçada faz falta: A campanha desperta os usuários para a consciência na utilização deste recurso em ações cotidianas como tomar banho, lavar as mãos, escovar os dentes, lavar o carro, a calçada, etc. A campanha também orienta o processo de lavagem de utensílios, vegetais e outras ações que envolvam o uso de água no dia a dia de uma cozinha industrial.

Campanha – Mais árvores, menos papel: Nesta ação, direcionada para a área administrativa, abordamos o mote: É realmente necessário imprimir?

ÁREA TEMÁTICA – ANTI-CORRUPÇÃO



O estímulo à transparência é um dos objetivos essenciais da administração da Apetit. Desenvolvemos nossas atividades de forma clara e em sintonia com nossos valores. Primamos pela conduta ética e moral, por um relacionamento e uma comunicação franca e aberta com nossos clientes, fornecedores, colaboradores e público em geral.

Adotamos uma comunicação baseada em informações corretas e transparentes a respeito de qualquer tema que envolva a empresa. A Apetit Serviços de Alimentação não aceita qualquer tipo de favorecimento ou bonificação vinda de organizações ou pessoa física de qualquer tipo. Também prezamos por estar sempre dentro da lei em qualquer prática realizada.

Nosso relacionamento com fornecedores, concorrentes, colaboradores e comunidade está formalizado em nosso Código de Ética, que consta em nosso Guia da Cultura, intranet, restaurantes e em todos os contratos assinados por estes públicos, que iniciam vínculos com nossa empresa.

Desta forma, são proibidas qualquer forma de suborno, extorsão e corrupção em toda organização e no relacionamento com terceiros, a fim de evitar práticas ilícitas.



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

O acompanhamento constante do Departamento de Controladoria garante a integridade dos relatórios financeiros, priorizando a transparência na prestação de contas, pagamento de taxas e impostos e remuneração dos colaboradores.

Devido a esta postura ética, a Apetit nunca recebeu investigações, processos judiciais, determinações, multas e outros eventos relevantes relacionados à corrupção ou suborno.

Realizamos também auditorias e visitas técnicas às unidades a fim de assegurar a qualidade de nossos serviços. Além disso, mantemos vários canais abertos de comunicação com os colaboradores para que estes possam denunciar qualquer irregularidade.

A Ouvidoria é um canal aberto aos colaboradores, que através dele têm a liberdade de dar sugestões e fazer críticas, seja por e-mail, telefone ou no Portal Apetit. Esses canais são amplamente divulgados nas peças de comunicação interna, a fim de estimular a participação dos funcionários sobre qualquer assunto pertinente ao seu trabalho, sugestões de melhoria nos processos, decisões, denúncias, rotinas de trabalho, gestão, etc. [Saiba Mais](#)

O InBox do Facebook da Apetit também recebe muitas mensagens de colaboradores, que abordam vários assuntos com a Matriz da empresa. Nossa página tem o tempo de resposta avaliado em 3 minutos.

A ouvidoria foi implantada em 2011 e só em 2016 recebeu 33 mensagens, que foram respondidas imediatamente. Quando a ouvidoria é acionada, um plano de ação é montado pelo Departamento de Recursos Humanos junto a área responsável, até que o processo seja finalizado e o colaborador receba um retorno.

“A ouvidoria é um canal aberto, direto com o colaborador e totalmente seguro, o sigilo e o anonimato são garantidos. *Guia da Cultura, Pg. 62.*”

Fale com a Presidente



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

O Fale com a Presidente é uma ferramenta que permite que os colaboradores se comuniquem diretamente, de forma sigilosa, com a Presidente da Apetit, Marcia Mocelin Manfrin, e que ainda deem sugestões para melhorias na empresa, bem como comentários, críticas e elogios.

Cada um dos comentários é respondido pela própria Presidente através de uma carta encaminhada ao funcionário.

Quando necessário, e sem exposição, a Presidente aciona os departamentos responsáveis por determinada sugestão, crítica ou denúncia, solicitando um plano de ação para resolução do problema ou atendimento da demanda. Estes planos de ação são monitorados pelo staff da Presidência, através de software de gestão de projetos, até a finalização do mesmo.

Quinzenalmente o malote do programa é enviado lacrado para a unidade, permanece a disposição da equipe por uma semana e depois retorna para a matriz. As solicitações são lidas, respondidas pela Presidente e encaminhadas de volta para o colaborador.

Este canal foi implantado na empresa em 2014 e, nos 3 anos do programa, já recebemos cerca de 200 mensagens dos mais diversos conteúdos.

Atualmente, possuímos 30 malotes que circulam entre nossos restaurantes. Cada um desses malotes é lacrado e monitorado através de lacre numerado, para que o sigilo possa ser mantido e o funcionário se sinta confiante para registrar sua mensagem.

A Matriz possui uma urna para que os colaboradores administrativos também depositem suas sugestões e críticas. [Saiba Mais](#)



Apetit Serviços de Alimentação
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

ANEXOS

APETIT SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

PRÁTICAS DE VALOR | EVIDÊNCIAS



**INFORMAÇÕES
GERAIS**



AGRADECER

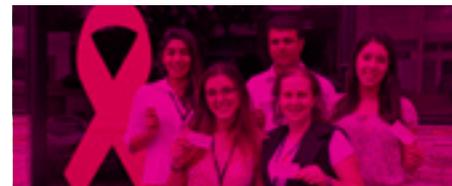
**CONTRATAR
E RECEBER**



DESENVOLVER



INSPIRAR

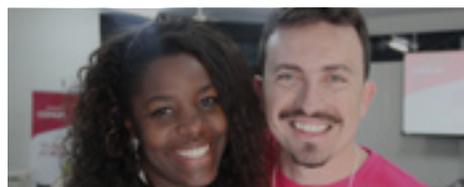


CUIDAR

FALAR



CELEBRAR



ESCUTAR



COMPARTILHAR

INFORMAÇÕES GERAIS

Presente no mercado Brasileiro há 27 anos, a Apetit Serviços de Alimentação é uma empresa de sociedade privada especializada na administração de restaurantes em empresas de diversos segmentos (indústrias, varejo e usinas).

Hoje, a Apetit divide seu espaço no mercado com empresas multinacionais e nacionais. O diferencial da Apetit diante de seus concorrentes é possuir uma cultura voltada para gestão de pessoas, incluindo esta prática como um de seus principais pilares de gestão (Clientes, Qualidade, Resultado e Pessoas). A prova disso é que somos a única empresa do segmento de alimentação corporativa a figurar entre as duas maiores listas de Melhores Empresas para se Trabalhar no Brasil.

A organização está presente em 11 estados brasileiros, contando com um quadro de aproximadamente 1800 colaboradores. Nossa matriz fica localizada na cidade de Londrina, no Paraná, possuindo 4 regionais estrategicamente localizadas nas regiões Sul, Sudeste, Centro-Oeste e Nordeste.

Nosso propósito é promover qualidade de vida e bem-estar, através da qualidade dos serviços prestados.

Oferecemos refeições saudáveis e balanceadas que além de atender os requisitos do PAT – Programa de Alimentação do Trabalhador (Lei nº 6.321/76), proporcionam qualidade de vida e bem-estar, transformando o ambiente de trabalho de nossos clientes.

Os projetos dos nossos restaurantes são planejados por profissionais da Apetit que focam, acima de tudo, o aproveitamento e funcionalidade do espaço, dando amplitude e fluxo adequado, promovendo um ambiente saudável de convivência e interação.





A Apetit disponibiliza seus serviços através de cardápios completos, saudáveis, balanceados e que se adequam às necessidades de cada cliente, sendo estes:

SABOR À MESA – A verdadeira refeição brasileira, tradicional e balanceada.

SABOR & GASTRONOMIA – Grande variedade de preparos e diferentes cardápios.

PRATO LIGHT – Refeições equilibradas, com baixas calorias e percentual de gordura.

MR. GRILL – Grelhados de carnes, aves e peixes com baixo teor de gordura.

DIA DA PIZZA – Cardápio para quebrar a rotina na alimentação diária.

OFICINA DO LANCHE - Lanches que não comprometem a qualidade nutricional.

OMELETERIA - Saborosas omeletes preparadas na hora.

CONTRATAR E RECEBER

CONTRATAR

São os colaboradores que fazem a diferença no dia a dia da organização, pois são eles que produzem com qualidade, geram resultados, fidelizam nossos Clientes, trazem inovação aos nossos produtos e serviços.

Buscamos pessoas que possuam os mesmos valores que a organização: Foco em resultados, clientes, liderança e gestão de pessoas, competência profissional, transparência, respeito pelas pessoas, sustentabilidade. Esta similaridade é checada durante a entrevista.

Para que tenhamos em nosso time profissionais que se enquadrem em nosso perfil, os nossos recrutadores são treinados e capacitados pela UNIAP, em especial na cultura da organização, ou seja, só permitimos que os processos de seleção sejam conduzidos por lideranças que possuam em si a cultura da empresa e que consigam enxergar isso no candidato.

As práticas que compõem o Contratar são: Processo de Contratação e RIP - Recrutamento Interno de Pessoas.

Processo de Contratação

Além dos valores da organização, acreditamos que é necessário ao indivíduo possuir competências essenciais para seu sucesso: pró-atividade, sede de conhecimento e inovação a cada desafio proposto.

Da mesma maneira, damos preferência a pessoas dinâmicas, criativas e comprometidas, que se adaptam bem às mudanças e aos mais diferentes perfis de Clientes

e, acima de tudo, que saibam trabalhar em equipe, tenham facilidade de relacionamento interpessoal e sejam comunicativas. Cuidar uns dos outros também é fundamental.

Em nossas entrevistas, focamos não só nos conhecimentos técnicos, mas acreditamos profundamente que o aspecto comportamental é essencial para o sucesso do candidato na empresa.

Todas essas características são avaliadas pela liderança nos processos seletivos e validadas por nossa equipe de Recrutamento e Seleção.



Para garantir maior eficácia no processo de contratação, seguimos três passos.

Recrutamento: todo candidato recrutado deve seguir o perfil do cargo e preencher os requisitos da vaga em termos de experiência, escolaridade, competências técnicas e comportamentais. Utilizamos várias fontes de recrutamento para obter sempre um volume adequado de candidatos que nos permita selecionar os melhores: cartazes, divulgação em escolas profissionalizantes, líderes de bairros, prefeituras, rádio, agências, entre outros.

Seleção: todos os candidatos pré-selecionados pela área de Recrutamento e Seleção são entrevistados pela liderança que define pelo candidato que possua mais conhecimento na área, além de cultura e traços comportamentais que se assemelhem aos da empresa.

Admissão: os candidatos selecionados para uma vaga só ingressam no trabalho após serem concluídos todos os procedimentos referentes à admissão, o que inclui a entrega de todos os documentos legais ao Recursos Humanos.



Programa “RIP - Recrutamento Interno de Pessoas”

O RIP – Recrutamento Interno de pessoas é um programa que oferece aos nossos colaboradores a chance de se candidatar a novas vagas abertas na empresa, possibilitando que alcancem melhores oportunidades, ou mesmo um cargo que lhes proporcione mais opções de crescimento.

Priorizar nossas próprias equipes dá perenidade a cultura, incentiva os colaboradores da casa e nos remete ao sentimento de pertencimento.

A divulgação das oportunidades é realizada pelo RH para todos os colaboradores da empresa, constando o descritivo da função, responsabilidades e requisitos para o cargo. A partir deste momento, os funcionários interessados preenchem um formulário específico, disponibilizado na intranet, e comunicam seus respectivos gestores. Outra forma é a própria liderança reconhecer um talento e o indicar ao líder que abriu o RIP.

Todos os pré-selecionados passam por entrevista com o RH e com o gestor da área que abriu a vaga, que consideram, além de suas primeiras impressões, a avaliação dos gestores atuais do funcionário, sua avaliação de desempenho BSC e se o perfil do candidato é adequado ao cargo.

Caso o candidato seja aprovado, é planejada a transferência de área e aberto novo processo seletivo para a sua vaga antiga. Quanto sua adaptação ao novo cargo, os profissionais selecionados são acompanhados pela liderança imediata e pelo setor de recursos humanos, que avaliam e orientam cada um deles sobre as novas responsabilidades e desafios.

O RIP é uma pratica ativa desde 2012 que só em 2016 deu oportunidades a 25 profissionais.



Estou gostando muito do meu novo cargo! Com a mudança, minhas responsabilidades no restaurante aumentaram, fazendo com que eu adquira mais experiência. Minha relação com meus colegas de trabalho é ótima! Estou muito feliz e gostando de tudo.”

Alex Sandro da Silva

Alex era Cozinheiro I na unidade Frango Granjeiro em Rolândia – Pr, foi indicado ao RIP por sua liderança e hoje está na unidade Nortox de Apucarana como Cozinheiro III, com uma remuneração 28,91% maior.



Me adaptei facilmente ao cargo pois já tinha trabalhado com isso, estou muito feliz! Gosto sempre de inovar e de dar um toque especial nas coisas, mas nunca deixando de lado o padrão da empresa.”

Daiane Silvestrine de Oliveira

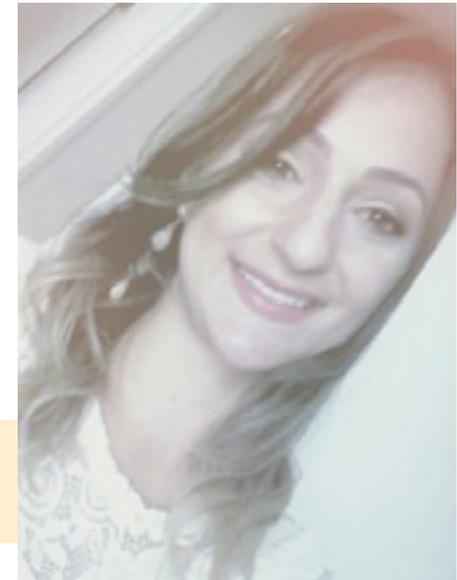
Daiane atuava como Assistente do Departamento de Qualidade na matriz da empresa, e assumiu uma de nossas operações como Gerente de unidade da Confepar localizada em Londrina – PR.



Estava lendo os e-mails da Comunicação Interna e, entre as notícias havia a divulgação de um RIP para a Vitanativa, outra empresa do grupo. Fui apoiada pelo meu gerente da época a me inscrever. A surpresa veio quando me falaram sobre a avaliação do meu perfil, e me convidaram para entrar no projeto da UBC, uma empresa do grupo que ainda estava em fase de implantação. Foi um desafio que me tirou da zona de conforto, me impulsionou a dar mais de mim e a crescer junto com o projeto. Estamos em constante processo de crescimento e aprendizagem e acredito que juntos estaremos realizando um ótimo trabalho para a Apetit.”

Ana Grazielle Cordioli

Ana, era Auxiliar de Contabilidade na matriz da Apetit e hoje atua como Assistente Administrativo na UBC – Unidade de Beneficiamento de Carnes, uma nova empresa do grupo.



RECEBER

Entendemos que a primeira impressão é a mais marcante para qualquer pessoa, pois é a que permanece na lembrança. Por esta razão, o acolhimento do novo colaborador é fundamental para seu bem-estar e determinante para que sua trajetória na empresa seja um sucesso.

Para tanto, nossos programas são estruturados para proporcionar o acesso do colaborador a um conjunto de informações que são imprescindíveis para sua adaptação.

Com a admissão concluída, recebemos o colaborador para o primeiro dia de trabalho por meio do processo de acolhimento. Nenhum deles pode iniciar sem antes receber todas as informações necessárias para sua adaptação e isto acontece por meio de diversos programas que o integram em suas atividades profissionais e em nossa cultura.

As práticas que compõem Receber são: PIC – Processo de Integração do Colaborador; Programa Seja Bem Vindo e Guia da Cultura.



PIC - Programa de Integração ao Colaborador

Após as boas vindas, o novo membro da equipe passa por uma sucessão de capacitações que o ajudarão a entender e a se inserir no universo Apetit. A Universidade Corporativa Apetit é fator fundamental na capacitação, pois é através dela que os colaboradores recebem os cursos e treinamentos.

O PIC – Programa de Integração ao Colaborador, contempla cinco módulos, sendo que cada um deles reúne um conjunto de treinamentos:

Módulo de Integração Institucional (Todos os colaboradores)

Informações sobre a história da empresa, seu surgimento e todas as suas evoluções até os dias de hoje. O objetivo é que os colaboradores conheçam a fundo a Cultura da nossa empresa, qual é a nossa missão, visão e os valores que defendemos.

Módulo de Integração Comportamental (Todos os colaboradores)

Para que as pessoas possam se desenvolver, é importante que conheçam as condutas esperadas em relação a sua atuação na empresa. Por esse motivo, parte do programa de integração é direcionada aos aspectos comportamentais.

Módulo de Integração Operacional (Colaboradores Operacionais)

Tem como objetivo disseminar os conhecimentos operacionais dos restaurantes, práticas, ferramentas e demais informações pertinentes a esse campo.

Módulo de Introdução Técnica (Lideranças Operacionais)

Apresentar e instruir quanto a utilização das ferramentas de gestão da organização: DRO, BSC, Procedimentos de Qualidade, Procedimentos de cardápios, etc. Reforçando os conhecimentos técnicos do profissional e o ambientando em nossas ferramentas.

Módulo de Integração Estratégica (Lideranças)

Apresentação das estratégias organizacionais para as lideranças da empresa, onde os assuntos ligados ao crescimento, expansão e posicionamento da organização são abordados de forma clara e objetiva.

A aplicação de todos os módulos listados acontece em um período máximo de 45 dias. Ao final de cada treinamento, o profissional realiza avaliações de aproveitamento que permitem feedbacks e monitoramento em cada um dos temas abordados. Ao longo deste processo os colaboradores são estimulados a participar de fóruns de discussão para aprimorar os conhecimentos adquiridos. Todo o desempenho é acompanhado pelo RH e pela liderança imediata.

Um dos grandes objetivos de buscarmos melhorias contínuas no programa de integração é promover a redução do turnover de colaboradores no período de experiência. Com a adoção de suas premissas, garantiremos o acompanhamento do novo profissional ao longo dos primeiros 45 dias de trabalho por meio de feedbacks e da promoção do conhecimento necessário para execução de suas atividades.



Programa “Seja Bem Vindo”

Na matriz, depois que o novo colaborador é recebido e apresentado a todos os setores da empresa, ele recebe o Kit Cultura Apetit, composto pelo Guia da Cultura, crachá, organizer e caneta. Em nossas unidades, cada novo colaborador tem um mentor, que o recebe e o apresenta a sua nova equipe e à cultura da empresa e, assim como na matriz, lhe entrega um Kit, porém este com o Guia da Cultura, uma Carteira de Capacitação (ver item Desenvolver) uniformes e EPIs.



Os contratados para cargos administrativos e de liderança, em seu primeiro dia na Apetit, além das práticas já descritas acima, recebem do Departamento de Tecnologia da Informação seus logins e senhas de acesso à intranet, sistemas, e-mails, portal Webeducação e Webchamado, para que possam conhecer e se adaptar as suas novas ferramentas de trabalho.

Complementando este acolhimento, as novas contratações são divulgadas todas as sextas-feiras pela área de Comunicação Interna, que envia um e-mail de boas-vindas a todos os colaboradores, com o nome, cargo e unidade/departamento dos novos profissionais para que todos os demais possam estar alinhados, e, caso necessário, deem suporte aos recém-admitidos.



Os profissionais de cargos de liderança também são apresentados por meio eletrônico (e-letter) e em murais internos, onde contam sua trajetória profissional, suas expectativas e desafios com a nova empresa.

Gerências Administrativas e Diretorias, recebem a integração presencial na Matriz em Londrina, onde permanecem de 3 a 5 dias, dependendo do cargo.



Guia da Cultura

Como parte estratégica do fortalecimento da cultura e da identidade da empresa, em 2013 foi criado o Guia da Cultura Apetit. Nele está expresso em palavras o que significa fazer parte desta família. Ele documenta e estabelece nossa cultura, nossas crenças, o que defendemos e como podemos colocar nossos valores em prática todos os dias na organização.

Este guia aplica-se às atividades diárias dos colaboradores da Apetit. Cada um é responsável pela leitura do material, a fim de compreender seu significado e aplicá-lo de maneira consciente. Além disso, o Guia possui um vídeo explicativo que faz parte do PIC - Programa de Integração do Colaborador.

No Guia da Cultura o colaborador pode ler a Palavra da Presidente Marcia Mocelin Manfrin e saber um pouco mais sobre sua trajetória inspiradora ao criar esta empresa, além de um pouco de nossa história.

O Guia contém ainda as expectativas da empresa em relação ao colaborador, seja no trato com os clientes, com o meio ambiente ou com os colegas de trabalho. Por prezar pelos cuidados com seu quadro de funcionários, a Apetit também apresenta, neste material, informações importantes sobre SSMA – Saúde, Segurança e Meio Ambiente, e sobre o Instituto Apetit de Educação.



PRÁTICAS DE VALOR - EVIDÊNCIAS

O Código de Ética da Apetit também faz parte do Guia da Cultura. Assim, cada colaborador tem acesso fácil e rápido ao compromisso assumido pela empresa com todos os nossos públicos, além de seus direitos e deveres.

Por fim, a última página do Guia da Cultura é um termo de compromisso que deve ser assinado pelo colaborador, caso este concorde com seu conteúdo. Posteriormente, o documento assinado é anexado ao contrato de trabalho do profissional.



INÍCIO

CONTRATAR E RECEBER

INSPIRAR

Uma história de 27 anos não se constrói apenas com números, mas com pessoas, que se identificam com um ideal e decidem permanecer no negócio, dando seu melhor a cada dia.

Funcionários inspirados realizam um trabalho mais espontâneo, de modo comprometido e sincero, contribuindo além do seu papel, garantindo maior satisfação tanto para si quanto para nossos Clientes.

Para tanto, a Apetit buscou desenvolver ações que levassem seus colaboradores a se sentirem parte do todo, de uma empresa próxima, inspiradora, que contribui com seu crescimento como profissional e indivíduo, que dá sentido ao trabalho que é realizado todos os dias.

Temos orgulho de mostrar para nossos Clientes o trabalho realizado por nossas equipes em seus restaurantes, por isso enviamos a eles, mensalmente, um material digital com fotos e detalhes sobre as ações realizadas na unidade. Este material (Acontecendo) tem a aparência de página social e também é enviado as equipes.

[Saiba mais.](#)

Quando nossas lideranças levam visitas em nossos restaurantes, para que conheçam de perto os serviços oferecidos pela Apetit, a equipe é apresentada um a um. Geralmente o Gerente apresenta a Cozinha como 'o melhor tempero do Brasil', a atendente como 'o sorriso mais lindo da empresa', e assim por diante. Gostamos de demonstrar o clima familiar e de companheirismo entre nós.



MISSÃO, VISÃO E VALORES

A missão, a visão e os valores da Apetit são as diretrizes que norteiam as ações de todos os nossos colaboradores, dando sentido e fazendo o nosso negócio acontecer em cada uma das nossas unidades espalhadas pelo Brasil.

Para alcançarmos e mantermos vivos estes ideais, nosso colaborador precisa compreender a essência:

MISSÃO

Oferecer as melhores soluções em serviços de alimentação, criando vínculos fortes e duradouros com nossos Clientes, mantendo nossa empresa saudável e competitiva.

VISÃO

Ser A referência nacional em serviços de alimentação.

VALORES

Foco em Resultado, Cliente, Liderança, Competência Profissional, Transparência, Respeito e Sustentabilidade.

Divulgamos amplamente a visão, missão e valores em locais de fácil acesso aos colaboradores e Clientes: site da Apetit, parede adesivada na entrada dos colaboradores da Matriz, Guia da Cultura, Jornal Interno, etc.



Encontrei a Apetit folheando às páginas do guia das melhores empresas para trabalhar, fiquei tão surpresa por encontrar uma empresa de alimentação nesse guia que não tive qualquer dúvida em entrar em contato e marcar uma visita. Uma empresa que valoriza seus funcionários e investe no clima organizacional só pode oferecer a melhor experiência para seu cliente. A parceria deu tão certo que permanece até hoje..."

Daniela Lima – Flexform (cliente Apetit)

As práticas para Inspirar são: Programa Nosso dia, Código de Ética, Planeta Sustentável (Dicore, Útil, Campanhas, Voluntariado Corporativo) Instituto Apetit de Educação (Chef Mirim e Integrar), Selos e Reconhecimentos (Empresa Amiga da Criança, Pacto Global, Weps, GPTW Brasil, GPTW Paraná, 100 melhores fornecedores para RH, Prêmio Bem Feito Paraná, Lide de Empreendedorismo, Top Of Mind, Vc SA Melhores Empresas para Trabalhar), Força do Empreendedorismo e Acontecendo.

Programa Nosso Dia

Desde 2014, o programa Nosso Dia é a ocasião em que compartilhamos e reforçamos, perante os colaboradores, nossas práticas de Gestão de Pessoas que são distribuídas dentro das 9 práticas culturais do GPTW: contratar, cuidar, desenvolver, inspirar, falar e escutar, agradecer, compartilhar e celebrar.

A campanha faz uma releitura das ações de gestão de pessoas que a empresa possui, é como se o colaborador relembresse todos os benefícios (espontâneos e obrigatórios), ações, eventos, campanhas, concursos, etc, proporcionados pela empresa.

As peças da campanha são apresentadas aos funcionários semanalmente, durante os meses de janeiro, fevereiro e março. De forma prática, é como se tivéssemos uma reintegração anual coletiva que resulta em fortalecimento dos vínculos internos, engajamento e alinhamento para o resto do ano.



PRÁTICAS DE VALOR - EVIDÊNCIAS

Após a discussão do último tema, cada unidade realiza o encerramento do programa com o evento “Pipoca com Guaraná”, que além de encerrar o ciclo de encontros, gera um ambiente de descontração e confraternização das equipes. Cada unidade, ao realizar o evento de encerramento, envia uma foto com a equipe para a área de Comunicação Interna, para que ela seja compartilhada com as demais unidades do grupo.

O objetivo é proporcionar uma oportunidade de capacitação, reflexão e compartilhamento de experiências, aumentando o sentido do trabalho, fortalecendo a cultura da empresa, bem como favorecendo o relacionamento entre os colaboradores e lideranças e a sinergia de cada funcionário com a missão, visão e valores da Apetit.

Os materiais utilizados nestes treinamentos se compõem de cartazes, vídeos, apresentações de slides e sugestão de dinâmicas de grupo, que orientam os multiplicadores sobre como deve ser a condução desta ação.



INÍCIO

Código de Ética

Tendo como premissa os valores da empresa, desenvolvemos o Código de Ética, que busca transmitir a identidade cultural da Apetit ao pregar uma postura correta e justa nos relacionamentos com os colegas de trabalho, Clientes, fornecedores, concorrentes e comunidade.

Nossa intenção é que, antes de ter uma atitude, o colaborador, independentemente de sua posição hierárquica, tenha sempre como fio condutor as diretrizes do Código de Ética.

Para garantir que o colaborador tome para si todas as condutas previstas no código, sua imersão é feita no momento da admissão (Seja Bem-Vindo). Todas as premissas do Código de Ética estão presentes no dia a dia do funcionário, como em adesivos A3 que são colados nas paredes de nossas cozinhas e departamentos, dando a possibilidade de acesso as diretrizes a qualquer momento do dia.





Planeta Sustentável

Possuímos ações e iniciativas que buscam minimizar os impactos ambientais relacionados a nossa atuação diária como empresa de serviços de alimentação corporativa.

Queremos que esta consciência seja coletiva, por isso além das ações, estimulamos colaboradores, Clientes, usuários e comunidade para a utilização consciente e eficiente dos recursos do planeta. Convidamos todos a participar e a se envolver em campanhas, eventos e ações que possam proliferar esta ideia.

A maneira mais eficaz encontrada para fortalecer esta corrente foi a divulgação de depoimentos dos envolvidos em cada uma destas ações.

A Apetit busca cumprir com todas as normas relacionadas ao cuidado com o meio ambiente. Por este esforço conjunto das equipes de SSMA, Qualidade e demais colaboradores, a Apetit não recebe multas ou sanções não monetárias aplicadas em decorrência de não conformidades com leis e regulamentos ambientais.

INÍCIO

Evento Planeta Sustentável

Anualmente realizamos o evento Planeta Sustentável dedicado a colaboradores e comunidade do entorno da Matriz da Apetit. Em 2016, no Dia da Árvore, envolvemos nossos funcionários em uma ação de voluntariado com uma Escola Municipal da cidade de Londrina. As crianças foram convidadas a revitalizar uma praça nos arredores da escola e, além de plantarem árvores, elas receberam dicas sobre os cuidados com o planeta dos voluntários envolvidos, que participaram de cada momento. No dia do evento, livros infantis sobre ecologia foram doados para a biblioteca itinerante da SEMA - Secretaria do Meio Ambiente de Londrina. Os colaboradores administrativos, além de participarem da ação, também assistiram a uma palestra sobre Coleta Seletiva e Arborização ministrada por especialistas da SEMA.

Esta iniciativa é realizada por meio do programa DICORE – Direcionamento Correto do Óleo Residual gerado nos restaurantes da Apetit e, por mais um ano, o valor obtido com a venda do resíduo coletado foi revertido na compra dos livros e na estrutura do evento. Com este projeto, a Apetit propõe uma mudança de atitude em relação ao meio ambiente, envolvendo não só colaboradores, mas toda a comunidade.





Foi de grande importância acompanhar e estimular crianças a serem cidadãos que se preocupam com o meio ambiente. Creio que nosso principal alvo foi atingido, que era plantar essa semente da preocupação ambiental desde já."

Mari Lias, SSMA

INÍCIO

Campanha - Responsabilidade a Mesa

Hoje possuímos 120 mil usuários diariamente em nossos restaurantes. Para atingi-los, esta campanha faz um convite a reflexão sobre o desperdício de alimentos e convoca nosso público para uma atitude mais consciente.



Campanha - Água desperdiçada faz falta

A campanha desperta os usuários para a consciência na utilização deste recurso em ações cotidianas como tomar banho, lavar as mãos, escovar os dentes, lavar o carro, a calçada, etc. A campanha também orienta o processo de lavagem de utensílios, vegetais e outras ações que envolvam o uso de água no dia a dia de uma cozinha industrial.



Campanha - Mais árvores menos papel

Nesta ação, direcionada para a área administrativa, abordamos o mote: É realmente necessário imprimir?

Voluntariado Corporativo

Já é tradição trabalharmos ações que envolvam apoio a comunidade com voluntários da própria empresa.

Desde de 2011, o aniversário da Apetit movimenta as equipes da Matriz, unidades e regionais em atividades que envolvem instituições como orfanatos, asilos, hospitais, como o hospital do câncer, fraternidades de apoio a pessoas carentes, como a Toca de Assis, entre outras. Assim que a campanha é encerrada, os voluntários dão depoimentos sobre a experiência para que a Comunicação Interna divulgue e inspire os demais colegas.

Uma das ações realizadas em 2016 foi o Dia D, (senso de utilização e ordenação) nos departamentos da Matriz; Campanha de arrecadação (roupas, calçados, brinquedos e alimentos) para uma instituição de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade (NUSELON). [Saiba Mais](#)



Programa UTIL - Utilização de Tecnologia Inteligente e Limpa

O Departamento de TI encaminha os materiais eletrônicos para descarte ou reaproveitamento a ONGs e entidades que lucram com esta prática. Em 2016 doamos 900 kg de material. [Saiba mais](#)



Programa Dicore

Por sermos uma empresa de alimentação, não somos necessariamente uma grande poluidora, mas o óleo que utilizamos em nossos restaurantes agride o meio ambiente. Por isso, assim como o UTIL, este programa visa dar uma destinação correta ao óleo usado. Em 2016, 9.270 litros de óleo foram destinados para produção de biocombustível. A verba arrecadada é revertida para a realização de eventos de sustentabilidade para a comunidade com o total envolvimento com funcionários voluntários.



Instituto Apetit de Educação

Com o objetivo de desenvolver a comunidade local, a Apetit Serviços de Alimentação criou, em 2006, o Instituto Apetit de Educação, que contempla as ações desenvolvidas pela empresa com o propósito de promover educação, proporcionar mais qualidade de vida e saúde aos nossos colaboradores e às comunidades onde estamos inseridos.

A manutenção destas ações é garantida pelo aporte financeiro realizado pela própria Apetit, que, além de mantenedora do Instituto, estimula a participação dos funcionários nas diversas campanhas solidárias, voluntariamente, e articula parcerias para ampliar o impacto e abrangência social e ambiental de tudo que é realizado. O Instituto conta com três grandes programas: Chef Mirim, Integrar e Mamãe Apetit.

Constantemente divulgamos para as equipes as ações e programas do Instituto. Temos a profunda intenção de expandir a ideia de que uma empresa sustentável não deve visar apenas o lucro, mas também ter responsabilidade do que fazer com ele, agindo junto a comunidade e tomando atitudes que ajudem a construir um país melhor.

Programa Chef Mirim

Teve início em 2005, com foco na qualificação e treinamento profissional de menores em situação de vulnerabilidade social, dando-lhes a oportunidade de interagir em um ambiente empresarial e inserindo-os no mercado de trabalho.



Programa Integrar

Oferece oportunidades de emprego às pessoas com necessidades especiais que estejam interessadas em integrar-se ao mercado de trabalho. O programa é pioneiro no setor de alimentação corporativa ao empregar portadores de Síndrome de Down.

VOCÊ FAZ PARTE DA NOSSA HISTÓRIA
Parabéns Juliano pelos seus 5 anos como colaborador Apetit!



"Gosto de trabalhar na Apetit, aqui aprendi muita coisa, fiz bastante amizade e adoro ir nos eventos da matriz. Pretendo aprender muito ainda nos próximos anos, só saio da empresa quando me aposentar, se Deus quiser."
(Juliano Jafel - Auxiliar de Cozinha - Pado)

"O Juliano é uma pessoa muito querida por todos, além de ser um excelente colaborador, comprometido com a empresa, dedicado em seu trabalho. Admiro sua dedicação, empenho e força de vontade. É muito bom poder contar com ele em nossa Equipe!"
(Elvira Baena - Gerente de Unidade - Pado)



Projeto Gastronomia Especial

Parte dos projetos do programa Integrar, teve início em 2014 e busca estimular o conhecimento e desenvolver as habilidades de um público mais do que especial, e que, muitas vezes, tem seu potencial subestimado.

Para mudar este cenário, a Apetit abre as portas do seu espaço gourmet, localizado na Matriz, para oficinas gastronômicas que envolvem os colaboradores portadores de deficiência, além de instituições de ensino e ONGs da região que atendem este público.

As aulas são ministradas por um grupo de voluntários, composto por chef de cozinha e colaboradores da empresa. Em seis edições, foram certificadas aproximadamente oitenta e cinco participantes e voluntários. [Saiba mais e vídeo](#)



É muito importante (o evento), a professora ensinou e explicou bem. Fiz mais amigos e eles também são importantes. Foi muito legal! Eu gostei de fazer lanche de hambúrguer, ficou muito gostoso. Me diverti muito com os meus amigos e com a Márcia, ela estava também."

André Rocha – Copeiro



Mamãe Apetit: (ver em cuidar)

Selos e Reconhecimentos

O sucesso de uma empresa é fruto dos esforços de cada colaborador e de um bom trabalho em equipe. Por isso, cada selo e reconhecimento recebido é amplamente divulgado junto com uma declaração de agradecimento. Queremos que todos os colaboradores saibam que as conquistas só são possíveis devido a dedicação e ao empenho de cada um.



Pacto Global

Somos a única empresa brasileira do ramo de alimentação corporativa a se tornar signatária do Pacto Global, promovido pela ONU – Organização das Nações Unidas.



WEPS - Women's Empowerment Principles

Também somos signatários do WEPs – Women's Empowerment Principles, promovido pela ONU. A conquista do selo é fruto de nossas práticas de gestão voltadas para mulheres.



Melhores Fornecedores para RH

Desde 2012 a Apetit Serviços de Alimentação é eleita como um dos 100 Melhores Fornecedores para RH, premiação promovida pela Revista Gestão & RH.



Weps Brasil - Empresas Empoderando Mulheres

Por apoiar e incentivar o empoderamento feminino e a equidade de gêneros no ambiente corporativo, a Apetit esteve entre as finalistas da edição de 2016, e foi premiada com o troféu bronze. Ao todo foram 139 empresas inscritas para o prêmio e 49 finalistas.



Fundação Abrinq Empresa Amiga da Criança

Desde 2006, somos reconhecidos pela Fundação Abrinq por assumir compromissos em benefício da infância e adolescência.



Prêmio Lide de Empreendedorismo

Nossa presidente Marcia Mocelin Manfrin recebeu este reconhecimento por sua trajetória empreendedora e por atuar de forma inovadora no segmento de refeições.



Top Of Mind - Prêmio Top Of Mind de Rh
A Apetit esteve entre as TOP 5 da premiação na categoria Serviços de Alimentação Coletiva.



Guia Você S/A - Melhores Empresas para Você Trabalhar

A empresa foi eleita no Guia graças à sólida política de desenvolvimento e qualificação da empresa.



Instituto Great Place To Work
Única empresa do segmento a conquistar o reconhecimento de Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil, a Apetit conta com reconhecimento de seus colaboradores. Em 2016 foi destaque como Uma das Melhores Empresas para a Mulher Trabalhadora.



Bem Feito Paraná
É uma iniciativa da Gazeta do Povo que visa reconhecer e premiar empresas do estado do Paraná que tenham alcançado nível de excelência em relação à gestão.



Força do Empreendedorismo

Marcia Mocelin Manfrin, presidente e fundadora da Apetit é sinônimo de liderança e está presente no dia a dia da organização, disseminando a cultura da empresa por onde passa.

Marcia é uma figura verdadeiramente inspiradora para nossa equipe. Quando um novo colaborador é admitido ele assiste um vídeo em formato de story telling com a história da empresa, que está diretamente ligada a história de sua fundadora. Por meio do vídeo apresentamos a construção de um sonho, pois entendemos que o trabalho deva ter um sentido diferente se o funcionário conhecer como tudo foi construído. [Vídeo](#)

A Presidente também é peça fundamental no desenvolvimento de nossas lideranças e mensalmente participa das reuniões gerenciais, que também conta a presença de profissionais de todo o Brasil.

Referência na esfera do empreendedorismo, Marcia inspira mulheres todo o país através das palestras que ministra e dos eventos que participa, tais como painéis e discussões em diversas organizações como TEDx, Ancham, ACIL, Virada Empreendedora, PUC, GPTW, Universidade Estadual de Londrina, Sebrae, ABRH Paraná, Painel das PMEs que mais Crescem no Brasil, entre outros.

Em outubro de 2014, nossa Presidente foi nomeada Cidadã Honorária de Londrina e em 2015 recebeu o Prêmio Lide de Empreendedorismo. Marcia é integrante do grupo Mulheres do Brasil, LIDE Nacional e Paraná, foi nomeada Diretora de Serviços da ACIL – Associação Comercial e Industrial de Londrina, Delegada do Sicoob e membro do Conselho da Mulher Empresária.

A empresária Marcia Mocelin Manfrin tem sido persistente na busca por excelência, tanto dos serviços prestados pela empresa, quanto pela promoção do desenvolvimento humano de seus colaboradores e da comunidade na qual está inserida. [Linkedin Marcia](#)



Painel de Debate “Como as melhores práticas ajudam as empresas a superar a crise”, promovido pelo GPTW, na cidade de Londrina/PR.



TEDx Igapó - Qual o tamanho da sua coragem? - promovido pela UNIFIL, na cidade de Londrina/PR.

Marcia Mocelin Manfrin recebe o título de Cidadã Honorária de Londrina.



Acontecendo

Estes informativos eletrônicos são enviados periodicamente aos Clientes com as ações que são realizadas nos restaurantes, como eventos, campanhas, datas comemorativas, etc. O material possui fotos com o Cliente e colaboradores, e é um meio de divulgarmos o empenho de nossas equipes em fazer com que tudo seja perfeito e harmonioso. Ao mesmo tempo, ele demonstra o orgulho pelo trabalho realizado. [Saiba mais](#)



ACONTECENDO 

ACONTECENDO | SERVIÇO 17

Fevereiro agitado na JBS Jaguapitã (PR)

Eventos fizeram muito sucesso na unidade no mês de fevereiro



O restaurante Apetit da JBS Jaguapitã (PR) recebeu no mês de fevereiro três importantes eventos. Evento de Carnaval, Semana da Saúde e o programa Um bom dia com Apetit.

O Evento de Carnaval foi um verdadeiro sucesso! O restaurante foi decorado com muito capricho pela equipe Apetit. Nossos Clientes saborearam uma deliciosa refeição e ainda usaram adereços para entrar de vez no clima de festa.



A Semana da Saúde teve o objetivo de alertar e conscientizar os colaboradores sobre a importância de manter a saúde em dia também no ambiente de trabalho.

Uma das coisas que o sucesso exige é ousadia!



ACONTECENDO 

ACONTECENDO | SERVIÇO 17

Evento de Carnaval na Usina Odebrecht Eldorado (MS)

Carnaval da Usina Eldorado (MS) envolveu Clientes e colaboradores.



Energia no Carnaval da SLC Diamantino (MT)

Evento de carnaval envolve Clientes e colaboradores.



Recentemente, o restaurante Apetit da SLC Diamantino (MT) recebeu o Evento de Carnaval. Nossos Clientes puderam saborear uma deliciosa refeição e se divertiram extremamente animados com o clima de festa que invadiu a Unidade. Ficaram muito satisfeitos, e o evento foi um grande sucesso!

O impossível não existe para quem acredita!



FALAR

Por se tratar de uma empresa presente em todo o território nacional, a Apetit vem desenvolvendo, ao longo dos anos, ferramentas com diferentes linguagens e formatos para levar informações aos funcionários.

Utilizamos instrumentos simples e de fácil acesso a todos, como reuniões presenciais, murais, informativos on-line, vídeos, impressos, jornal interno, rede social, etc.

O nosso grande desafio é compartilhar diferentes assuntos e temas, de uma forma simples e objetiva, buscando a motivação e engajamento de nossa equipe.

Por meio destas ferramentas buscamos informar tudo o que está acontecendo na empresa, seja a aquisição de um novo negócio, a conquista ou perda de um cliente, reconhecimentos (prêmios), histórias de sucesso e superação de nossos colaboradores, eventos que participamos, depoimentos de colaboradores, números, resultados, desempenho, etc.

Em cada regional, há uma equipe responsável por dar apoio presencial aos colaboradores, realizando treinamentos, disseminação da Cultura e reforçando as informações divulgadas pela Comunicação Interna.

As práticas para Falar são: Reunião 3i, Convenção, Fique por Dentro, MKT News, CI, Conexão Apetit, BSC, Facebook e Mural.



Reuniões 3i – Integrar, Inspirar e Informar

Hoje, formalmente, possuímos reuniões que buscam integrar e inspirar as equipes, além de informar assuntos estratégicos como resultados, metas e pautas inerentes ao negócio como um todo. Cada grupo de líderes se reúne entre si e, posteriormente debate as informações com suas equipes. Todos os níveis são atingidos pelas reuniões 3i: Acionistas, Diretorias, Gerentes Administrativos, Gerentes Operacionais, Gerentes de Área, Gerentes de Unidade e Equipes Operacionais e Administrativas. Estas reuniões têm periodicidade mensal e acontecem na matriz, regionais e unidades de negócio.

Entendemos que a informação é um direito de todos e que um colaborador informado é muito mais satisfeito e realizado com seu trabalho, pois pode entender o processo e o resultado de suas ações.



Convenção

Realizada na sede da UNIAP – Universidade Corporativa Apetit, a convenção é o momento que as lideranças de todo o Brasil recebem informações relevantes para sua gestão. O Planejamento Estratégico é fortemente debatido, além das diretrizes e metas para o próximo ano.

Em 2016 foram abordados temas como Inovação, Engajamento e Propósito. Um dos momentos marcantes foi a palestra sobre Propósito, que convidou os participantes a refletir sobre suas atitudes com o próximo e com o mundo.

É também na convenção que os projetos criados pelos próprios colaboradores são apresentados aos acionistas e diretorias, em forma de soluções inovadoras para o negócio. (Ver mais em Escutar)

Além disso, a convenção é um tempo de comunhão que promove o incentivo, a união, o engajamento e o alinhamento de toda a liderança com as estratégias da Apetit.





Fique por Dentro - “NOVO!”

Trata-se de informativos impressos enviados semanalmente para serem fixados nos murais que ficam dentro das unidades. Por meio de uma linguagem simples e muitas imagens abordamos temas que possam contribuir com o ambiente de trabalho e despertem no indivíduo a cultura do colaborativismo.

Analisando a última pesquisa de clima (2016), percebemos que os funcionários sentem falta de mais camaradagem entre as equipes, isso foi identificado em várias respostas. Ao sentirmos um certo desconforto com este tema, decidimos agir incrementando o Fique por Dentro com temas e histórias sobre equipe, empatia e o sentimento de sermos uma família.

No Fique por Dentro Especial do dia da Mulher, divulgamos a história da colaboradora Edna Cristina Machado. Ela nos contou sua trajetória de Auxiliar de Cozinha a estudante do curso de Nutrição e Gerente da Unidade Apetit da LDC Engenheiro Coelho. Histórias assim incentivam e inspiram os colaboradores a acreditarem em seus sonhos. [Saiba Mais](#)



Depois de um longo e difícil período desempregada, um dia buscando uma oportunidade na internet, encontrei uma vaga na Apetit e a partir daí as coisas tomaram um novo rumo. Com muita garra e fé eu recomecei: Mudei para Engenheiro Coelho e reconstruí minha vida ao lado das minhas filhas.”

Edna Cristina Machado



Março - 2017



**Edna Cristina Mariano,
Gerente de Unidade da LDC Engenheiro Coelho
É uma mulher que nos inspira.**

O início

Nossa GU vem de uma família simples, do interior de São Paulo. Para ela, as coisas não foram nada fáceis. O pai faleceu muito cedo, deixando 7 filhos e a mãe, aos 30 anos da idade se viu sozinha tendo que sustentar os filhos pequenos. A única alternativa na época foi ir para fora e colocar os filhos mais velhos para trabalhar. Aos 12 anos Edna já trabalhava e, por isso teve que parar de estudar, pois trabalhava em dois empregos diferentes, entre eles uma lanchonete e um Restaurante Industrial. Em seguida, começou a trabalhar em um escritório de Advocacia, mas sempre algo ainda mais...

Em busca de um sonho

Aos 23 anos fez um acordo com os ex-paiões, pois queria tentar a vida na cidade de Campinas. Sozinha, seguiu viagem atrás de uma vida melhor, mas, devido a pouca experiência de vida as coisas não saíram como ela esperava e pouco tempo depois voltou para Mogi Guçu, voltando a trabalhar com os antigos paiões, que eram donos de restaurante. Edna começou a trabalhar como ajudante de cozinhas. Apaixonada pelo universo da alimentação, a jovem sonhava em crescer ali dentro e chegar ao posto de Gerente de Restaurante, tendo como meta retornar os estudos para se profissionalizar cada vez mais.

A escolha

Já casada e com duas filhas, Edna conseguiu iniciar o curso de Técnico de Nutrição, mas começou a encontrar grande resistência do marido, que cada vez mais cumentava, forçava a barra para que ela abandonasse os estudos e ficasse cuidando do lar e das filhas. A alternativa dela foi divorciar-se e seguir...

a vida sozinha, com as filhas, na época com 2 e 4 anos de idade. Edna trabalhava num restaurante que tinha 3 turnos e, para conciliar a vida pessoal, os estudos e o trabalho, pediu para que a Gerente adequasse seu horário, deixando-a apenas em um turno só. Mas essa situação acabou gerando desconforto entre outros colaboradores e para continuar correndo atrás do seu sonho, Edna teve que sair da empresa e procurar outro emprego.

Tudo passa

O período entre a finalização dos estudos e o início do trabalho como Técnica de Nutrição foi muito difícil, mas com muito garra Edna conseguiu e seguiu adiante. Tempo depois, ficou desempregada e enfrentou uma barra bem pesada, fazendo exaustivas entrevistas, participando de etapas de seleção que nunca eram concluídas. Ficou desempregada. Um dia, em casa, buscando vagas na internet ao lado das filhas, encontrou uma oportunidade na Apetit Serviços de Alimentação, como Gerente de Unidade e, imediatamente, candidatou-se à vaga, sendo chamada para entrevista e contratada no dia seguinte.

O recomeço

Com muita garra e fé, Edna recomeçou mudando com a filhas para Engenheiro Coelho e vem conduzindo o Restaurante Apetit da LDC Engenheiro Coelho com muito sucesso. Hoje, aos 43 anos, Edna pretende voltar para a faculdade de Nutrição, que ela teve que trancar para construir a casa própria, estudar e se aperfeiçoar para continuar sua trajetória no ramo de Alimentação.

Parabéns Edna, você é um exemplo de garra e superação para todos!








Comunicação & Marketing | Colômbia este cartaz no comunicandobrasil.com.br

Temas que envolvem cidadania também são abordados, como violência doméstica, preconceito, prevenção a doenças, etc. Este material também é utilizado para expor histórias de superação e conquistas de nossos colaboradores. Pelo fato de estar dentro das cozinhas e acessível a todos, convites para a participação de campanhas, eventos e o resultado dos concursos também são expostos neste boletim.

Para que a informação atinja todos os níveis da empresa, o Fique por Dentro também é enviado por e-mail no formato de e-letter.

CI - Comunicado Interno - “NOVO!”

Assuntos que seguem uma linha mais administrativa, como legislação, mudanças logísticas, novos fornecedores, procedimentos, etc, são comunicados por e-mail através da CI.

Em 2016 a Apetit verticalizou sua cadeia de suprimentos e iniciou operações nas áreas de beneficiamento de vegetais, carnes e a distribuição destes itens. Para que a implantação deste novo modelo de trabalho ocorresse tranquilamente, criamos uma sequência de CIs informando o passo a passo do novo processo, além de um vídeo explicando didaticamente o objetivo da transformação, que traria grandes ganhos para toda a empresa. Para tranquilizarmos nossa equipe quanto às mudanças, criamos FAQs (Perguntas frequentes) com perguntas e respostas sobre as alterações que iriam ocorrer e também deixamos aberto um canal para sanar as dúvidas (comunicacao@apetit.com.br), minimizando assim possíveis ruídos.



MKT News - “NOVO!”

Uma ferramenta que leva informações e novidades a todas as áreas da organização, como por exemplo, matérias na imprensa sobre a Apetit (clipping), depoimento de clientes, divulgação das campanhas internas, novidades do segmento, dicas de decoração para eventos, etc.

Esta ferramenta tem como objetivo apoiar as lideranças na propagação de informações às equipes além de instruí-las quanto a realização dos eventos internos e para os clientes.



Conexão Apetit

Jornal interno que atinge todos os membros da organização, noticiando os principais acontecimentos da empresa e levando informações pertinentes as funções aqui exercidas.

Este material é entregue a todos os funcionários, e por meio dele exploramos temas que fortalecem o vínculo entre empregado e empregador. Sua pauta foca assuntos de suma importância a segurança do colaborador no trabalho, sobre as relações humanas e o convívio social.

O Conexão Apetit também é uma ferramenta de aproximação entre os colaboradores, que acabam conhecendo um pouco mais um do outro por meio das entrevistas com funcionários contando sobre sua vida fora da Apetit. [Saiba Mais](#)



BSC - Balance Score Card

O BSC – Balanced Scorecard é uma ferramenta de avaliação de desempenho que permite às lideranças acompanharem a atuação de suas equipes e departamentos mensalmente. Com os resultados do BSC, os gestores informam suas equipes de seu desempenho, seja ele bom ou ruim, e tomam as devidas providências a partir de um plano de ação, mantendo a comunicação transparente para melhores resultados em cada setor.

As Reuniões 3i, os feedbacks de grupo e a celebração dos resultados de final de ano, também são pautados nessa ferramenta.

Facebook

O uso desta rede social nos permite, além de uma maior visualização da empresa no mercado, a comunicação com nosso próprio colaborador, que curte, comenta e compartilha fotos, notícias e as conquistas da empresa.

Essa ferramenta é um canal aberto para ouvirmos o colaborador e a comunidade. Por meio dela, recebemos críticas e sugestões das pessoas ligadas diretamente a nossa empresa, currículos de profissionais interessados em fazer parte da equipe Apetit, entre outras manifestações relativas à organização.



Mural

É a estrutura física onde alocamos todos os impressos da Comunicação Interna. Disponibilizado em cada uma de nossas cozinhas, regionais e Matriz, é alimentado semanalmente com informações sobre os resultados da companhia e da própria unidade, desempenho da equipe (BSC), conquistas recentes da empresa (prêmios e selos), informativos sobre SSMA, Departamento da Qualidade, Rotinas Trabalhistas, Gestão de Pessoas, etc.

Semanalmente, o Gerente reúne sua equipe e repassa o conteúdo ali presente, eliminando qualquer dúvida sobre as informações ali contidas.





ESCUTAR

Defendemos a liberdade de expressão de nossos colaboradores, pois entendemos que sua participação é crucial para a melhoria da empresa e do ambiente de trabalho.

Sempre que a Presidente da empresa visita nossos restaurantes, ela reúne a equipe para um bate papo, ouve suas necessidades, aspirações e até um pouco da vida de cada um. Sempre finaliza este momento convidando todos para uma oração.

Nas visitas das Gerências Operacionais, também existe um momento de conversa com os colaboradores, tanto para falar sobre alguns pontos inerentes a organização, quanto para ouvi-los sobre seus posicionamentos, necessidades e ideias.



Mensalmente, a Gerente da Unidade (nutricionista do restaurante) se reúne com sua equipe para repassar as orientações estratégicas da organização, metas e resultados. É neste momento que ela aproveita para ouvir os colaboradores, que dão ideias para otimização dos trabalhos, sugerem alterações de procedimentos, visando melhoria e agilidade, discutem conceitos que visam o cliente e a própria equipe. (ver reunião 3i em falar)

Uma ideia gerada em uma destas reuniões, por exemplo, foi posta em prática na unidade Caldex, em São Paulo. Os colaboradores decidiram criar um mapa de produção diário, assim tanto o cozinheiro quanto os auxiliares têm acesso a detalhes específicos daquela unidade e que são bem peculiares ao gosto daquele cliente.

Na unidade Polinutri em Maringá, PR, o cliente estava se queixando do tempero dos alimentos. A Gerente de Unidade se reuniu com a equipe para buscarem juntas uma solução para o tema. A cozinheira Vera sugeriu “temperar” o sal com ervas finas (alecrim, hortelã, orégano). A percepção dos clientes foi instantânea e já houve evolução dentro do mês pelo SAC (Sempre Atento ao Cliente). Inclusive o cliente cedeu um pequeno espaço para que fosse plantando uma horta dessas ervas.

A equipe da Apetit alocada na Panco de Cambará, no Paraná, coleciona receitas que são implantadas para variar o sabor das refeições e encantar o Cliente. A iniciativa foi das próprias funcionárias que passaram a arquivar as receitas em uma pasta compartilhada entre elas.

Durante nossa convenção anual, após a apresentação dos resultados obtidos anteriormente e das metas propostas para o próximo ano, as lideranças se reúnem para desenvolver projetos que contribuem com a estratégia apresentada pela companhia.

Os projetos são analisados pelas Diretorias e pelos Acionistas e implantados conforme a necessidade e estratégia da empresa. Este conceito vem sendo empregado desde 2012, e, através dele já foram implantamos projetos importante para nosso crescimento, como: Softwares de gestão, Avaliação Mensal Eletrônica,

Manual de Rotinas Trabalhistas, Novo Site, Gestão Eletrônica Documental, Malote Inteligente, entre outros.

Além das práticas voltadas a escutar o colaborador especificamente, o Guia da Cultura dá mais um estímulo a esta prática ligadas ao ambiente de trabalho, reforçando o compromisso com a ética e transparência da organização.

“Se você identificar algo errado na gestão do seu restaurante ou departamento, denuncie.” Guia da Cultura, Pg. 62.

As práticas para Escutar são: Fale com a Presidente, Ouvidoria, Pesquisa de Clima, Pesquisa de Sustentabilidade e Convenção Anual de Lideranças.



Fale com a Presidente

Esta ferramenta permite que os colaboradores se comuniquem diretamente e de forma sigilosa com a presidente da Apetit, Marcia Mocelin Manfrin, e que os colaboradores deem suas sugestões para melhorias na empresa, bem como comentários, críticas e elogios.

Cada um dos comentários é respondido pela própria presidente através de uma carta encaminhada ao funcionário.

Quando necessário, e sem exposição, a Presidente aciona os departamentos responsáveis por determinada sugestão, crítica ou denúncia, solicitando um plano de ação para resolução do problema ou atendimento da demanda. Estes planos de ação são monitorados pelo staff da Presidência, através de software de gestão de projetos, até a finalização do mesmo.

Quinzenalmente o malote do programa é enviado lacrado para a unidade, permanece a disposição da equipe por uma semana e depois retorna para a matriz. As solicitações são lidas, respondidas pela Presidente e encaminhadas de volta para o colaborador.

Atualmente, possuímos 30 malotes que circulam entre nossos restaurantes. Cada um desses malotes é lacrado e monitorado através de lacre numerado, para que o sigilo possa ser mantido e o funcionário se sinta confiante para registrar sua mensagem.

A Matriz possui uma urna para que os colaboradores administrativos também depositem suas sugestões e críticas.

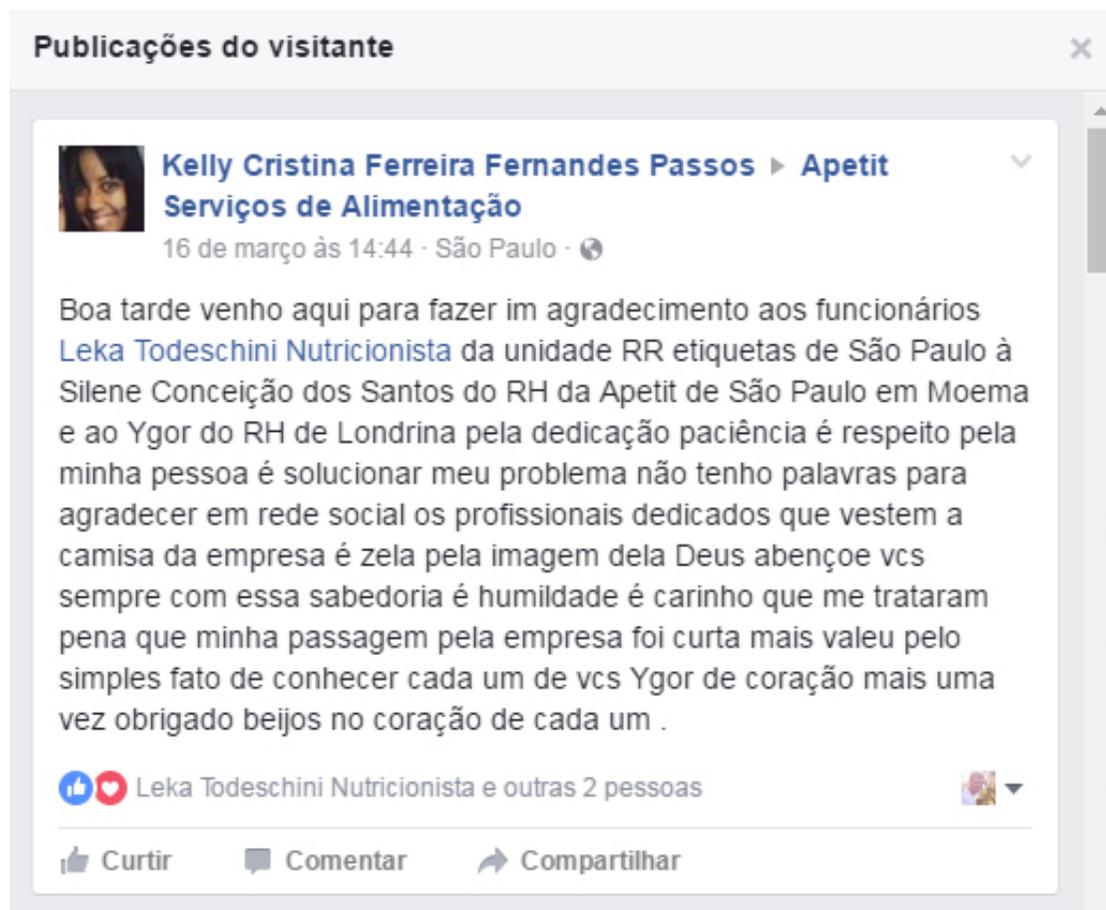
Recentemente, o Fale com a Presidente atendeu um pedido de um colaborador da matriz solicitando internet livre para os celulares, a demanda foi aprovada pela presidência e foi implantado o Apetit Open, wi-fi livre para todos. [Saiba Mais](#)



Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal aberto aos colaboradores, que através dele têm a liberdade de dar sugestões e fazer críticas, seja por e-mail, telefone ou no Portal Apetit. Esses canais são amplamente divulgados nas peças de comunicação interna, a fim de estimular a participação dos funcionários sobre qualquer assunto pertinente ao seu trabalho, sugestões de melhoria nos processos, decisões, denúncias, rotinas de trabalho, gestão, etc. [Saiba Mais](#)

O In Box do Facebook da Apetit também recebe muitas mensagens de colaboradores, que abordam vários assuntos com a matriz da empresa. Nossa página tem o tempo de resposta avaliado em 3 minutos.



Publicações do visitante

Kelly Cristina Ferreira Fernandes Passos ▸ Apetit
Serviços de Alimentação

16 de março às 14:44 · São Paulo · 🌐

Boa tarde venho aqui para fazer im agradecimento aos funcionários [Leka Todeschini Nutricionista](#) da unidade RR etiquetas de São Paulo à Silene Conceição dos Santos do RH da Apetit de São Paulo em Moema e ao Ygor do RH de Londrina pela dedicação paciência é respeito pela minha pessoa é solucionar meu problema não tenho palavras para agradecer em rede social os profissionais dedicados que vestem a camisa da empresa é zela pela imagem dela Deus abençoe vcs sempre com essa sabedoria é humildade é carinho que me trataram pena que minha passagem pela empresa foi curta mais valeu pelo simples fato de conhecer cada um de vcs Ygor de coração mais uma vez obrigado beijos no coração de cada um .

👍❤️ Leka Todeschini Nutricionista e outras 2 pessoas

👍 Curtir 💬 Comentar ➦ Compartilhar

A ouvidoria foi implantada em 2011 e só em 2016 recebeu 33 mensagens, que foram respondidas imediatamente. Quando a ouvidoria é acionada, um plano de ação é montado pelo Departamento de Recursos Humanos junto a área responsável, até que o processo seja finalizado e o colaborador receba um retorno. O texto do funcionário acima, exemplifica bem como tudo acontece até a finalização de cada processo.

“A ouvidoria é um canal aberto, direto com o colaborador e totalmente seguro, o sigilo e o anonimato são garantidos.” Guia da Cultura, Pg. 62.



Pesquisa de Clima

A Apetit considera a pesquisa das Melhores Empresas para Trabalhar como um meio de extrema relevância para ouvir seus colaboradores. Esse questionário nos permite conhecer os anseios e necessidades de melhoria interna e contínua da organização.

Desde 2013, adquirimos o Trust Index detalhado, que nos permite reflexões sobre nosso desempenho no cultivo da satisfação da equipe Apetit.

O direcionamento do Planejamento Estratégico de 2014 foi amplamente pautado no estudo feito a partir dos indicadores obtidos, o que nos levou a aprimorar nossos programas internos voltados ao colaborador, visando melhorar os itens não satisfatórios.

Após a análise da pesquisa de 2016 buscamos priorizar as expectativas de nossos colaboradores e resolvemos agir em algumas frentes específicas que geraram insatisfação, tais como: remuneração, falta de companheirismo no local de trabalho, falta de sentimento de equipe e reconhecimento. Diante do levantamento dos temas, realizamos campanhas de incentivo com bônus financeiro (ver em compartilhar), introduzimos assuntos de temas relacionados a colaboração e coleguismo nos materiais de comunicação interna (ver em falar), incrementamos a prática Você faz Parte de nossa história (ver em agradecer), aplicamos treinamentos em nossas lideranças (ver em desenvolver), entre outras ações.

Pesquisa de Sustentabilidade “NOVO”

Em 2015 iniciamos a construção do relatório de sustentabilidade seguindo as diretrizes do GRI – Global Report Initiative para que todas as nossas ações ambientais, financeiras e sociais, sejam apresentadas com transparência e credibilidade.

Em 2016, dando sequência ao material, e para entender as questões que eram de valor e relevância para nossos stakeholders, foi necessário aplicar uma pesquisa junto a este público: colaboradores, Clientes, fornecedores, bancos, etc.

Os assuntos de maior relevância apontados na pesquisa foram Satisfação do Cliente, Saúde e Segurança no Trabalho e Práticas de Segurança.

A pesquisa nos impulsionou a realizar um planejamento mais assertivo de A pesquisa nos impulsionou a realizar um planejamento mais assertivo de atividades junto a Clientes e colaboradores, e nos deu a possibilidade de trabalharmos de uma maneira mais sustentável, além de posicionar a empresa reforçando nossos valores.

Diante das respostas dos nossos funcionários na pesquisa, o Departamento de SSMA impulsionou suas ações e criou campanhas e eventos que reverteram os números de acidentes de trabalho em 32% no ano de 2016.

Foi implantado um check list abrangendo obrigações legais relativas a segurança e



qualidade, garantindo que as auditorias realizadas nos restaurantes tivessem padronização e um alto grau de eficiência. “NOVO”

As cozinhas receberam uma comunicação visual atrativa chamando a atenção para a correta utilização de EPIs de acordo com a atividade e o setor. “NOVO”

O DSS – Diálogo Semanal de Segurança, atinge todos os colaboradores operacionais e aborda assuntos relacionados a saúde, segurança e meio ambiente. Temas como prevenção a doenças, atos e condições inseguras, contaminação e descarte correto de resíduos são abordados de forma a conscientizar o indivíduo no seu dia a dia no trabalho. “NOVO”

Contratamos um profissional de segurança do trabalho para cada regional, dedicado a disseminar a cultura de segurança em nossas cozinhas, fazer auditorias e capacitar nossas equipes neste tema.





Buscando ser mais efetivos nas ações que envolvam os cuidados com o meio ambiente, implantamos o PGRS (Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos), que cumpre com uma exigência legal e chama a atenção dos colaboradores quanto ao desperdício, separação e descarte adequado dos resíduos das cozinhas. **“NOVO”**

A Campanha Acidente Zero é uma ferramenta trabalhada na busca diária pela segurança no ambiente de trabalho. Por meio dela abordamos a concepção dos riscos existentes, medidas preventivas e ações efetivas para evitar o acidente de trabalho. **“NOVO”**

O DSS – Diálogo Semanal de Segurança, atinge todos os colaboradores operacionais e aborda assuntos relacionados a saúde, segurança e meio ambiente. Temas como prevenção a doenças, atos e condições inseguras, contaminação e descarte correto de resíduos são abordados de forma a conscientizar o indivíduo no seu dia a dia no trabalho. **“NOVO”**

Contratamos um profissional de segurança do trabalho para cada regional, dedicado a disseminar a cultura de segurança em nossas cozinhas, fazer auditorias e capacitar nossas equipes neste tema.

Pesquisa de Preconceito “NOVO”

Em 2016, lançamos uma pesquisa que abrangue a questão do preconceito em todas as suas formas. Queríamos saber como os colaboradores se sentiam em relação a este tema. A pesquisa foi enviada por e-mail e posteriormente tabulada. Infelizmente, só conseguimos aplicá-la na esfera administrativa, devido a facilidade da internet para o envio da pesquisa, se fossemos alcançar os colaboradores operacionais, teríamos que realizar um grande investimento, o que não foi possível em 2016. Dos 145 entrevistados, 141 responderam a pesquisa, nos dando uma ideia de como abordar este assunto em nossas publicações, campanhas e ações. Temas como igualdade de gênero, violência contra a mulher, deficiências, raça, cor, e etnia foram explorados pela comunicação desde a tabulação da pesquisa. [Saiba Mais](#)

AGRADECER

Para nós, é uma satisfação reconhecer o bom trabalho, dedicação ao alcance de metas, envolvimento e participação nas causas da empresa.

Agradecemos nossas equipes publicamente, por isso, pequenos mimos são distribuídos para aqueles que de alguma maneira participam das ações propostas pela empresa, sejam campanhas, metas para resultados, eventos ou simplesmente a leitura de nossas publicações. Frequentemente divulgamos fotos das pessoas envolvidas nestes processos para incentivar os demais. [Saiba Mais](#)

As pessoas são fundamentais para o nosso negócio, por isso, datas especiais que referendam nossos profissionais, como dia do trabalhador, dia do cozinheiro, dia do nutricionista, etc. nunca passam em branco, dia do trabalhador. Em 2016 agradecemos estes profissionais publicamente em redes sociais, site da Apetit, envio por e-mail e nos impressos da empresa.

No dia do Nutricionista, a Presidente da Apetit, enviou um vídeo a cada profissional agradecendo pelo empenho, dedicação e cuidado com nossos clientes e principalmente com nossas equipes. Enviamos a cada uma delas um kit de cappuccino, na tentativa de externar nosso carinho. [Saiba Mais](#)

A Secretária Executiva da Presidência também ganhou um carinho todo especial no dia da Secretária (30/09). Ela recebeu flores, um cartão com todo o nosso agradecimento pelo serviço prestado de forma tão competente e impecável, além de um jantar com a sua família em um restaurante, assim nosso agradecimento não ficou apenas com ela, mas foi estendido a seu esposo e filhos.

As práticas para Agradecer são: Você faz parte da nossa história, Parada Nacional, Melhores Profissionais nas Melhores Empresas e Amigos do Marketing.



Você Faz Parte de nossa História

Este programa agradece os profissionais pelos anos de dedicação na empresa. São oferecidos presentes de acordo com o tempo de casa, além do nosso agradecimento formal junto ao colaborador, seus colegas e sua família.

Ao completar cinco, dez, quinze, vinte ou mais tempo de casa, a área de Recursos Humanos prepara um e-letter especial com depoimentos do próprio funcionário e de colegas de trabalho que conhecem sua trajetória, assim divulgamos para toda a organização nosso agradecimento aos colaboradores que ajudaram a construir nossa história. Este material é enviado impresso para o colaborador, para que este possa compartilhar o agradecimento da empresa com sua família. [Saiba Mais](#)

“NOVO” Para que esta data tenha mais valor ainda, o funcionário recebe um vídeo por Whats App da Presidência agradecendo sua dedicação e comprometimento com a organização. Este é mais um meio de mostrarmos nosso agradecimento e orgulho por tê-lo conosco. [Saiba Mais](#)



Dona Aurora, como é carinhosamente chamada por todos, foi uma de nossas colaboradoras que completou vinte anos de casa em 2016. Além do reconhecimento, já mencionado acima, a comemoração desta data tão importante teve um 'ingrediente' a mais. Dona Aurora recebeu a visita surpresa da Presidente Marcia Manfrin, no restaurante, onde, em um combinado com a Gerente de Unidade, foi feita uma festa surpresa para ela, com a participação de todos os colegas. Para que a homenagem não se restringisse apenas ao ambiente profissional, oferecemos um jantar especial para Dona Aurora, seu esposo, filhos e netos. [Saiba Mais](#)

Em 2016, 101 colaboradores foram homenageados pelo programa "Você Faz Parte de Nossa História".



CELEBRE
CONOSCO
MAIS UMA
VEZI!

REALIZAÇÃO
ICP/IBR
Melhores
Empresas
para Trabalhar 2016
Brasil

Acreditar
nos leva além!

Parada Nacional

O selo do Great to Place to Work é muito importante para a Apetit, pois significa o reconhecimento de nossos colaboradores perante nosso modelo de gestão de pessoas. Estar no selo desde 2010, nos motivou a repensar todas nossas práticas. Por isso, ano a ano, analisamos as respostas e aplicamos ações que revertam um descontentamento, frustração ou expectativa quanto alguma das ações ou área da empresa.



INÍCIO

No dia seguinte a premiação em São Paulo, as unidades, regionais e administração, dão uma pausa em suas atividades as 15:30 para participarem da Parada Nacional. Este evento simples, mas realizado com muita alegria e entusiasmo, é regado a salgadinhos, docinhos e bolos. Os colaboradores são convidados a assistir um vídeo da Presidente agradecendo a participação da equipe na pesquisa e a confiança depositada na empresa. As fotos dos eventos realizados em todo o Brasil, se transformam em um book fotográfico que é enviado a todos, como forma de espalhar a nossa alegria e realização pela conquista. [Vídeo](#) e [Saiba Mais](#)



Melhores Profissionais nas Melhores Empresas “NOVO”

2016 foi um ano difícil para o Brasil e para as empresas em geral. Nossos clientes, em sua grande maioria indústrias, passou a reduzir o quadro de mão de obra, fato que afeta diretamente uma empresa prestadora de serviços em alimentação como a Apetit. Mudamos estratégias, nos reinventamos, expandimos, criamos novas áreas e modelos de administrar o negócio. A Comunicação Interna teve o desafio de levar isso a todos, por meio de vídeos, impressos, reuniões gerenciais, reuniões com as equipes.

A Presidente foi peça fundamental, pois se reuniu frequentemente com suas lideranças para que a confiança entre funcionário e empresa, devido as mudanças, não fosse quebrada. A maior intenção dessas conversas era fazer com que essa ideia chegasse até a ponta.

Para que mantivéssemos um clima de confiança e auto estima junto as equipes, criamos a campanha Melhores Profissionais nas Melhores Empresas. Reunimos as equipes e suas lideranças diretas e perguntamos o que de bom havia naquela área, fosse um talento diferente, uma ideia inovadora implantada ou simplesmente o dia a dia e o esforço de todos em busca de um serviço de excelência. As próprias equipes se surpreenderam com a pergunta, mas juntos nos descreveram suas impressões. Em forma de cartazes, montamos uma exposição no restaurante da empresa e dividimos, entre as equipes, as conquistas e sonhos de cada departamento. Foi um momento único para todos, e uma forma de a Apetit agradecer seus colaboradores, que mesmo em um clima difícil para o país, encontraram histórias incríveis para contar sobre si mesmos.. [Saiba Mais](#)



Amigos do Marketing “NOVO”

Em 2016 a área de Comunicação Interna foi transferida para o Departamento de Marketing, que integrou toda a comunicação: Mercado, Institucional e Interna. Em seu planejamento ficou claro que o objetivo da Comunicação Interna é gerar engajamento, por isso é trabalhado em seus materiais assuntos apontados pelos próprios colaboradores em pesquisas pontuais e na de clima (Trust Index). Uma das estratégias adotadas para se ter mais aderência no envolvimento com as ações da área, foi adequar a linguagem ao público interno e trabalhar de forma didática todos os temas, incluindo metas e resultados.



Como forma de agradecer a participação e envolvimento das equipes em campanhas, eventos e ações, a Apetit presenteia os colaboradores e divulga os premiados, tentando incentivar a participação dos demais colegas em nossos programas. Ao lançar a campanha, propomos que as equipes nos enviem fotos para que possam participar de sorteios. Os presentes são enviados a todos os membros da unidade. Sempre que um presente ou reconhecimento a participação é entregue, ele vai acompanhado de um tag de agradecimento identificando aquela pessoa como “Amigo do Marketing”. [Saiba Mais](#)

Quando divulgamos os comunicados internos, com assuntos que abordam vários temas, colocamos uma frase escondida no meio do texto, alertando sobre brindes aos três primeiros que entrarem em contato com a Comunicação Interna. Esta ação tem chamado bastante a atenção dos funcionários aumentando consideravelmente o interesse em nossos programas. [Saiba Mais](#)



DESENVOLVER

Os colaboradores da Apetit têm acesso aos programas de capacitação da Universidade Corporativa Apetit, que tem como principal objetivo, alcançar o que vai além da rotina, focando na construção de uma equipe sólida, oportunizando crescimento e desenvolvendo competências para fortalecer o futuro da organização e o futuro das pessoas que trabalham conosco.

Com escolas de desenvolvimento, programas de capacitação estruturados, avaliações de desempenho e listas de presença, o conhecimento de qualidade está à disposição de todos os colaboradores.



UNIAP – Universidade Corporativa Apetit

Projetada em 2013 para atender todos os funcionários, a UNIAP conta com um espaço de mais de 24.000 m² e tem a capacidade de hospedar 180 pessoas, normalmente colaboradores de outros estados que vão até Londrina, no Paraná, para realização de treinamentos. A Universidade ainda conta com um auditório para 150 pessoas, além de uma cozinha experimental para simulação do dia a dia do nosso negócio. Em 2016, foram cerca de 208.680 horas de treinamentos, em 158 cursos de capacitação.

Os cursos da UNIAP são presenciais ou à distância. Podem ser realizados na sede da universidade ou por meio do Portal Webeducação, plataforma de educação à distância que garante a capacitação de todos os nossos colaboradores, mesmo com as dificuldades impostas pela pulverização das unidades de trabalho pelo país. Outra vantagem é a possibilidade de compartilhamento desses cursos com a família: filhos, esposas, esposos, pai, mãe, todos podem usufruir do conteúdo disponibilizado.



A Uniap dividiu seus treinamentos e cursos conforme o público alvo:

PDL - Programa de Desenvolvimento de Lideranças

Foca nos assuntos de maior dificuldade das lideranças no ano anterior. Esta grade de cursos é montada pelo Recursos Humanos por meio de análises dos indicadores de performance. Trazemos a tona assuntos que refletem diretamente no desempenho das lideranças, além de assuntos sobre comportamento, colaboração e liderança.



PDO - Programa de Desenvolvimento Operacional

Desde 2007, os profissionais que estão dentro de nossos restaurantes e cozinhas recebem estes treinamentos da Gerente de Unidade. Os temas estão disponíveis no portal de Webeducação onde a gerência aplica para a equipe dentro da própria unidade. São assuntos que englobam temas técnicos recomendados pela legislação sanitária e comportamento. A análise de indicadores do ano anterior também é considerada para a definição de temas de treinamento.

Os maiores diferenciais dos programas de treinamentos voltados para o público operacional são a linguagem simplificada e os meios utilizados que tornam a apresentação dinâmica e atrativa, facilitando a compreensão e a aquisição do conhecimento. Em 2016, atingimos 98% de participação de nossos profissionais.



PDA - Programa de Desenvolvimento Administrativo

O PDA tem como público principal Gestores, Analistas, Assistentes e Auxiliares. São abordados aspectos desde o acompanhamento das rotinas diárias aos projetos estratégicos da organização.

Além destes, são oferecidos treinamento vivenciais, programas de extensão e integrações que são ministradas ao longo do ano. A UNIAP também é sede da Convenção Anual, que contempla todas as lideranças da organização.

Em 2016 recebemos nos domínios da UNIAP, as Gerentes de Unidade e Cozinheiros do Paraná e São Paulo, para um treinamento prático e conceitual sobre a nova linha de vegetais beneficiados que seriam posteriormente enviados aos restaurantes. Foram dois dias de capacitação com um chef de cozinha ensinando a preparar os produtos, tirando dúvidas e ouvindo as expectativas dos participantes.

Além da Convenção anual com todas as lideranças, recebemos as gerentes de unidade em janeiro, para repassar as informações inerentes a resultados, metas e perspectivas para 2017.



INÍCIO

Auxílio Educação

Também é por meio da UNIAP, que viabilizamos aos colaboradores a possibilidade de realizar cursos de Graduação, Pós-Graduação, MBA Executivos ou Especialização nas modalidades presencial e a distância. Este benefício proporciona descontos de até 30% nas mensalidades do curso que o colaborador escolher.

Existe ainda, dentro do programa, a possibilidade de colaboradores que tenham desempenho excepcional em suas atribuições, bolsas de 100% e 50% do curso escolhido pelo profissional desde que seja aprovado pela sua diretoria direta e Recursos Humanos, que avaliam o desempenho dos candidatos ao benefício.

Pensando no plano de sucessão e na perenidade dos negócios, Edilaine Camero – Gerente de Relacionamento Operacional e Luis Sergio Vieira – Gerente de Suprimentos, ambos com mais de 10 anos de casa, finalizaram em 2016 um MBA executivo com ênfase em Gestão de Projetos e Gestão Empresarial. A Apetit proporcionou 100% da bolsa e acredita profundamente que esse apoio na carreira de nossos executivos, será fundamental para o futuro da organização, pois assim temos um alinhamento entre a capacitação profissional e a cultura da empresa.

Pedro Soares é Coordenador de SSMA e está na Apetit desde 2014, em 2016 realizou a Pós Graduação de Engenharia de Segurança do Trabalho e recebeu 50% de bolsa pela Apetit. A iniciativa por este tema foi do próprio colaborador que enxergava a necessidade de um engenheiro na área.

Aguinaldo Silva iniciou suas atividades na Apetit em 2013 como Analista Contábil, em 2016 finalizou uma Pós-Graduação em Gestão Tributária, também com bolsa de 50% proporcionada pela Apetit. Hoje, Aguinaldo é Contador da Apetit e faz parte do Comitê Tributário.



Em uma parceria com a empresa, sai em busca de expansão de conhecimentos, através de uma Pós-Graduação em Gestão Tributária, onde o apoio da Apetit foi fundamental para a realização. Conhecimentos adquiridos no curso são plenamente aplicados no meu dia a dia dentro da empresa. Logo após a conclusão do curso, surgiu uma oportunidade e um grande desafio: assumir a posição de Contador do grupo Apetit. Hoje ocupo essa posição, sempre buscando ofertar o meu melhor para a empresa, seguindo os princípios éticos, morais e legais que são tão importantes para a correta condução dela. Ainda hoje, muitos são os desafios encontrados, mas não me desanimo diante deles, pois sei que aqui consegui muito mais do que um emprego: no caminho percorrido até agora, encontrei o apoio de uma empresa parceira, que dá oportunidades e que promove o crescimento pessoal e profissional. Ainda há muito pela frente, muitos serão os desafios e maiores ainda serão as transformações!"

Aguinaldo Silva - Contador

Carteira de Capacitação

Ao receber um novo treinamento, todos os colaboradores operacionais recebem um selo que comprova ter finalizado satisfatoriamente a capacitação. O selo é colado em sua Carteira de Capacitação Profissional, documento esse que é de total propriedade do colaborador e pode ser utilizado por ele para futuras oportunidades de emprego, pois funciona como um currículo. Essa ferramenta é um histórico de aprendizagem que não substitui os certificados e nem os controles internos de capacitação, mas agrega e estimula as realizações.



Gestão de Projetos

Os projetos são criados, gerenciados e desenvolvidos pelas próprias equipes, que identificam um ponto de melhoria ou uma oportunidade para a organização. As equipes de projeto possuem um líder que é responsável por contribuir com a sua experiência na condução do projeto.

CUIDAR

O sucesso de uma empresa é fruto dos esforços de cada colaborador e de um bom trabalho em equipe. Por isso adotamos como filosofia o respeito pelas pessoas

Cada programa da Apetit é pensado buscando o bem-estar do indivíduo e de sua família. Acreditamos que pessoas felizes e satisfeitas trabalham melhor, são mais criativas e têm mais energia para se dedicar em seus compromissos diários.

Sabemos que a prevenção é importante, por isso temos vários canais para levar temas sobre qualidade de vida, prevenção a doenças e educação financeira. Além dos murais, cartazes, e-letters, exploramos fortemente nosso site com estes assuntos.

Quando recebemos um pedido de colaboradores que precisam de um atendimento especial diante de uma dificuldade enfrentada em sua vida pessoal ou profissional, o Recursos Humanos conduz de modo especial cada situação, seja no agendamento de uma consulta, apoio a família em uma situação de doença ou problemas financeiros graves. Podemos citar vários exemplos deste atendimento personalizado:

Temos casos onde é solicitado um adiantamento de salário por motivos emergenciais como o conserto de um carro ou a reforma de uma casa. Um destes casos foi o do Aguinaldo Silva, contador, que teve o carro avariado (PT) e recebeu um adiantamento de um valor considerável que foi dividido de forma a não pesar em seu salário mensalmente.

Tivemos uma solicitação de adiantamento de férias da Daniele de Oliveira, Auxiliar de Cozinha da unidade Papyrus de Limeira – SP, que não tinha ainda este direito devido ao pouco tempo de casa. Ela fez esta solicitação para que pudesse viajar ao nordeste e visitar o pai doente. Após análise da situação pelo RH o adiantamento foi concedido.

Andreia Clecia Gomes, Meio Oficial de Cozinha da unidade Pão de Açúcar em Recife – PE, retornou de suas férias com dívidas muito grandes adquiridas neste período. Dividiu com o Recursos Humanos sua preocupação, pois os próximos salários estavam totalmente comprometidos. A Apetit concedeu-lhe um empréstimo para quitar as dívidas e descontou o valor diluído em várias parcelas.

Atendemos muitos clientes em sites remotos e buscamos garantir a segurança dos funcionários no transporte a estes locais. Quando o transporte público é de difícil acesso ou não deixa os usuários na porta do restaurante cliente, contratamos transporte próprio ou taxi para garantir o cuidado com estes colaboradores.

As práticas para Cuidar são: Benefícios Legais e Espontâneos, Campanhas de Qualidade de Vida e Mamãe Apetit.



Benefícios Legais e Espontâneos

Em 2016, foram investidos R\$ 8.237.773,42 reais em benefícios legais e espontâneos, considerando capacitações, programas de qualidade de vida e demais benefícios que não estão contidos na legislação.

Como toda empresa Brasileira, seguimos a legislação e o sindicato da categoria no que diz respeito a benefícios. Mesmo sendo “obrigação” procuramos ir além, e mesmo nos benefícios obrigatórios, o atendimento e o cuidado são o nosso diferencial.

Também temos os benefícios que acontecem de forma espontânea, e buscam trazer dignidade e suporte no dia a dia de nosso time.

Em 2016, Luciane Tsujiguchi Barbosa, Gerente de Área e profissional da Apetit a 13 anos, ficou muito doente com um câncer de útero. Coube a empresa não medir esforços em apoiá-la nos processos burocráticos junto ao plano de saúde, agilizando a cirurgia dentro de 20 dias, atendendo a necessidade da colaboradora.

A própria presidente da Apetit, ligou para funcionária para se solidarizar com o momento difícil e colocar o Recursos Humanos para acompanhá-la durante o período em que estivesse afastada, dando a ela e sua família o apoio necessário. Luciane se recuperou e voltou normalmente para suas atividades dentro da organização.



O **Plano de Saúde** que nós utilizamos possui sites e livretos com os médicos credenciados, devido a nosso time ser composto, em sua maioria, de pessoas humildes e com pouca instrução acadêmica, surgem muitas dúvidas na hora de achar o especialista e até de agendar a consulta. Por isso nosso time de RH, fica a disposição para atender estes casos, que ocorrem com uma certa frequência.

Hoje possuímos 46 colaboradores afastados por vários motivos de saúde, mesmo não sendo uma exigência legal, a Apetit mantém este colaborador no plano de saúde aguardando sua melhora e seu retorno ao trabalho.

Temos uma colaboradora da unidade SLC em Porto dos Gaúchos – MT, Maria Elena Feitosa dos Santos, que está afastada desde maio de 2016 por ter sofrido um acidente de carro e ficado paraplégica. Desde então todas as perícias em busca do benefício previdenciário são agendadas pelo RH, que a acompanha para que tudo seja encaminhado da melhor forma até sua aposentadoria.

Em 2016, Luciane Tsujiguchi Barbosa, Gerente de Área e profissional da Apetit a 13 anos, ficou muito doente com um câncer de útero. Coube a empresa não medir esforços em apoiá-la nos processos burocráticos junto ao plano de saúde, agilizando a cirurgia dentro de 20 dias, atendendo a necessidade da colaboradora.

A própria presidente da Apetit, ligou para funcionária para se solidarizar com o momento difícil e colocar o Recursos Humanos para acompanhá-la durante o período em que estivesse afastada, dando a ela e sua família o apoio necessário. Luciane se recuperou e voltou normalmente para suas atividades dentro da organização.

A Recepcionista da Apetit, Terezinha Mendes, passou por um delicado problema de saúde, e teve sua coparticipação com exames bancados pela própria Apetit, que não permitiu os descontos na folha da colaboradora. Isso foi uma forma de apoiá-la neste momento tão delicado. Quando Terezinha voltou as suas atividades que coincidiu com o mês de seu aniversário, houve uma movimentação espontânea dos seus colegas, que realizaram uma festa para comemorar não só mais um ano de sua vida, mas a sua perfeita recuperação.



Sou imensamente grata à nossa empresa e aos colegas de trabalho pela atenção e carinho que recebi durante o período que estive doente. Desde que fui diagnosticada com o câncer a empresa concedeu todo o apoio material e psicológico necessários para enfrentar com coragem essa situação. Os telefonemas, visitas e orações fortaleceram e encorajaram muito a mim e meus familiares durante esses momentos difíceis.”

Terezinha Mendes – Recepcionista Matriz



INÍCIO

Assim que um colaborador é contratado recebe do Depto. de Segurança. Saúde e Meio Ambiente os **EPIs (Equipamento de Proteção Individual)** inerentes a sua atuação. Este departamento treina, monitora e conscientiza as equipes sobre os atos de segurança. Em várias publicações, abordamos este tema tão importante para a vida de nossos funcionários, por isso o lema do SSMA da Apetit é “Nossa Segurança Depende De Nossas Atitudes”. (ver mais em Escutar, Pesquisa de Sustentabilidade)

Poder estampar um sorriso bonito no rosto é direito de todos. Por isso oferecemos, a custos reduzidos, um **Plano Odontológico** aceito em clínicas e

consultórios de todo território nacional e que é extensivo aos dependentes. Esse benefício contribui para a satisfação, bem-estar e relacionamento social do indivíduo e de sua família.

Diariamente servimos mais de 100.000 clientes usuários com uma Refeição saudável e balanceada, dentro de rigorosos padrões de qualidade. Esta mesma refeição, feita com carinho e dedicação, é proporcionada a nossos colaboradores, não só de nossas cozinhas, mas dos escritórios e regionais.

Benefícios legais: Vale transporte, Cesta Básica, Uniforme e EPIs, Convênio Médico



A Apetit possui diversas campanhas e ações de **Qualidade De Vida** voltada a seus clientes, e nada mais justo que essa cultura se iniciasse dentro de casa. Por isso possuímos algumas iniciativas que são direcionadas ao bem-estar de nossas equipes.

Realizamos anualmente a Campanha Outubro Rosa, que chama a atenção de mulheres e homens quanto ao câncer de mama, tanto em si próprios quanto em nossas mães, esposas, irmãs, etc. Durante todo o mês de outubro são enviados aos murais, cartazes com depoimentos e dicas sobre prevenção à doença. No último dia da campanha, convidamos todos os funcionários para vir com um acessório rosa, assistir o vídeo de encerramento da campanha, enviar uma foto do engajamento com a ação para a Comunicação Interna e concorrer a prêmios. [Saiba mais](#) e [vídeo](#)

E para incentivar a realização do exame de próstata, aplicamos em novembro a **Campanha Novembro Azul**, que da mesma maneira levou aos murais da empresa dicas e informações sobre este exame que é tabu para os homens. A campanha também se encerrou com um vídeo e o envio de fotos para a Comunicação Interna.



Três vezes por semana os 120 colaboradores da matriz fazem **Ginástica Laboral** e uma vez por mês são disponibilizadas 10 sessões de Massagem Terapêutica que são realizadas no próprio local de trabalho, essa ação é realizada em parceria com o SESI de Londrina – PR. E em parceria com a UNIMED Londrina, realizamos aplicação da Vacina contra a gripe A. Na Matriz também acontece o Minuto da Fruta, uma pausa no período da tarde para os colaboradores fazerem um lanche. Neste momento a empresa oferece uma porção de frutas da estação, que é um complemento à alimentação diária da equipe.



A Apetit apoia a **Flexibilidade de Horários** e acredita que seu colaborador deve ter liberdade de se ausentar quando for necessário. Estudantes que necessitam se ausentar do trabalho em determinados dias para se dedicar aos estudos, mães que precisem sair mais cedo para buscar seus filhos na escola ou colaboradores que precisem de um dia de folga, possuem essa liberdade. Nossa equipe gerencial ainda dispõe da alternativa do home office, para o caso de eventualidades pessoais. A única exigência é que os colaboradores negociem previamente com seus gestores maneiras alternativas de compensar esses horários por meio de um banco de horas. Portanto, há relação de parceria entre empresa e empregado, gerando condições de negociação muito positiva para as equipes.

Benefícios espontâneos: Seguro de Vida, Plano Odontológico, Universidade Corporativa, Refeição, Ginastica Laboral, Massagem Terapêutica, Campanha de Vacinação, Flexibilidade de Horários.

Mamãe Apetit

A gravidez é um dos momentos mais alegres e importantes na vida de uma mulher. Vendo essas mudanças como algo muito especial, que merece todo nosso apoio, em 2006 desenvolvemos o Programa Mamãe Apetit. O programa integra o Instituto Apetit de Educação e foi desenvolvido com o intuito de proporcionar cuidado com a saúde e a qualidade de vida destas mulheres e de seus filhos. Além disso, um dos grandes benefícios desta iniciativa é a garantia de que as mães retornem ao ambiente de trabalho após sua licença de forma tranquila e segura, sem comprometer sua carreira.

Companheiras dos funcionários Apetit também participam do programa, pois acreditamos que esta ação deva ser levada ao maior número possível de gestantes.

Para isso, acompanhamos as colaboradoras em período gestacional, incentivando o pré-natal, enviando informativos sobre cada etapa da gestação, bem como das mudanças que acontecem em seu corpo durante esse período. Ao final da gravidez, assim que o bebê tiver seu registro de nascimento, a colaboradora recebe o Kit Mamãe Apetit para ajudar nos primeiros cuidados com o seu bebê.

Em 2016, foram 43 mães atendidas pelo projeto, sendo elas colaboradoras ou esposas de colaboradores da Apetit.



CELEBRAR

Entendemos que celebrar deixa a vida mais divertida e mais gostosa de viver. Celebrar é um componente muito forte em nossa cultura, datas especiais nunca passam em branco, seja pelo envio de cartões no aniversário, seja por um evento mais aprimorado ou uma foto na fachada da empresa em comemoração a um prêmio, para nós todas as conquistas devem ser comemoradas e apreciadas como um momento especial.

CELEBRAR



INÍCIO

Muito desse modo de ver as coisas boas como momentos a serem celebrados vem da Presidência, que liga para os Gerentes de Negócios após um fechamento de um novo contrato, comparece as reuniões 3i para vibrar com os resultados da companhia e liga para suas gerências diretas para desejar um feliz aniversário. Sempre que tem oportunidade de estar dentro de uma de nossas cozinhas, ela discorre sobre a importância de vibrar com os bons momentos da vida, do trabalho, das conquistas.

Em um de nossos vídeos do Programa Nosso Dia (veja em Inspirar), abordamos todos os temas do nosso modelo de Gestão de Pessoas (GPTW), veja o Celebrar: [Saiba Mais](#)

As **Campanhas E Programas** são encerrados em tom de comemoração, com momentos para fotos e às vezes com uma pequena festinha. Os prêmios são divulgados em todos os canais internos e externos, inclusive são estes canais que utilizamos para também reconhecer e agradecer aos funcionários pela dedicação.

A **Conquista de Novos Clientes** é permeada pelo toque de um sino que, por meio das mãos de todo Departamento Comercial, invade os demais departamentos contando a boa nova. Para os demais profissionais é enviado um e-letter com o nome do mais novo cliente. No dia da inauguração, que também acontece em clima festivo na unidade, tiramos uma foto da equipe com o cliente e a transformamos em um Acontecendo de Inauguração, de modo a transferir para nossos novos colaboradores a importância deles neste momento especial para o crescimento das empresas. [Saiba Mais](#) e [Saiba Mais](#)



A **Convenção Anual** sempre é finalizada com uma pequena festa para os participantes, advindos de várias regiões do Brasil, que estão em uma “vibe” super positiva. Em 2016 fizemos a festa na beira da piscina da UNIAP, com direito a DJ e costela de chão. O pessoal dançou e se divertiu até altas horas da noite. Foi um momento para celebrar os resultados do ano que estava se findando e acreditar nos resultados que viriam no próximo.

As **Datas Especiais**, sejam da Apetit ou do calendário nacional, merecem ações especiais e toda nossa dedicação.



O quadro de funcionários da Apetit é composto 90% por mulheres, por isso o **Dia da Mulher** é celebrado com ainda mais carinho. Na data foram enviados cartazes com dicas, depoimentos inspiradores e homenagens para os murais dos restaurantes. Nossas funcionárias foram incentivadas a contar suas histórias, que posteriormente se transformaram em depoimentos inspiradores divulgados para todos os colaboradores.

A matriz administrativa ofereceu para suas mulheres Oficinas de Personal Organizer, Receitas Funcionais, Maquiagem, Cuidados com a pele, massagem e sorteios de presentes. A presidente da Apetit, Marcia Mocelin Manfrin, participou das oficinas e convidou as colaboradoras para um momento de reflexão sobre o papel das mulheres nos dias de hoje, finalizando o dia com uma linda oração.

Também realizamos uma campanha solidária arrecadando itens de necessidades básicas para o CAM - Centro de Apoio e Referências para as Mulheres. Este local acolhe mulheres, e seus filhos menores de idade, em situação de violência e risco de morte. Este ato concreto de solidariedade levou a equipe a refletir ainda mais sobre a importância desta data para as mulheres, que ainda têm um longo caminho a ser percorrido em busca de igualdade e equidade de deveres e direitos.



O **Dia Das Mães** também chegou em nossas unidades. Desenvolvemos uma campanha que foi além dos cartazes e e-mails de homenagens. Foi enviado para nossas mães um livro de colorir personalizado no estilo “Jardim Secreto”. Os filhos das colaboradoras foram envolvidos num concurso: nele foi solicitado que as crianças desenhassem o que mais gostavam de fazer com suas mães. Esta ação teve grande aderência. Recebemos vários desenhos e, para os participantes, foram enviadas caixas de lápis de cor.

Já os Papais da Apetit foram homenageados, durante um café da manhã especial preparado na Matriz, com um vídeo preparado por seus filhos. A presidente da Apetit, também participou deste momento, convidando a todos para uma reflexão sobre a paternidade e finalizando com uma oração. Para as unidades, foram enviados homenagens para os murais e uma gravatinha em forma de cartão.



A **Festa Junina** já é uma tradição em nossos restaurantes. Neste dia até liberamos o traje junino no lugar do uniforme (apenas para a permanência no restaurante, e nunca na cozinha). Na Matriz administrativa os próprios setores organizaram seu ‘arraiá’, com trajes e comidas típicas e, claro, uma caprichada decoração. Os colaboradores passaram o dia trabalhando no meio de uma grande festa junina e o cardápio do almoço também contou com várias delícias típicas.

[Saiba Mais](#)

O **Aniversário Da Apetit** é uma data tão especial para nós que até está destacada em nosso calendário físico, que é distribuído aos Clientes e colaboradores. Desde 2011 comemoramos este dia realizando uma Gincana Solidária, que em 2016 arrecadou itens de higiene para entidades que cuidam de moradores de rua. Envolvemos a Matriz, restaurantes e regionais e juntos arrecadamos mais de 5000 itens. A unidade Coroaves e o Departamento de SSMA foram os campeões em doações e ganharam como reconhecimento um kit festa para celebrar o aniversário da empresa em equipe.

Na Matriz também realizamos um concurso de chapéus com o tema “27 anos Apetit”. Os participantes abusaram da criatividade para montar seus chapéus, que foram apresentados durante um desfile. Os ganhadores levaram para casa uma linda cesta de chocolates e o emocionado agradecimento de nossa Presidente. [Saiba mais](#)



INÍCIO

Sempre que a Presidente Marcia Mocelin Manfrin completa mais um ano de vida, profissionais de todas as regiões do Brasil expressam seu carinho por e-mail e telefonemas. Em 2016, foi realizado um café da manhã na Matriz, que contou com a presença de seus pais e dos colaboradores. O presente especial foi book que conta a sua história, desde a infância até a consolidação dos 27 anos da Apetit.



A família de nossos colaboradores é muito importante para a Apetit. Desde de 2012 realizamos no **Dia das Crianças** o Concurso de Desenhos. Temos sempre uma grande adesão nesta ação, que envolve crianças de 05 a 15 anos. Os desenhos são enviados para a Comunicação Interna que, por meio de uma comissão de profissionais da empresa, avalia os desenhos. Em 2016 foram entregues 25 presentes para crianças de diferentes idades, tais como bonecas, carrinhos e kit de desenho com estojo, caderno e canetinha. A campanha é sempre um sucesso entre os funcionários. [Saiba Mais](#)



O Natal de 2016 teve um sentido bem especial, pois foi quando lançamos a campanha **Árvore da Vida**, que convidava nossas equipes a enviar uma foto com uma mensagem natalina aos colegas Apetit espalhados pelo Brasil. As fotos e mensagens foram penduradas na árvore de natal da Matriz administrativa, enfeitando ainda mais o natal da Apetit. [Saiba Mais](#)



COMPARTILHAR

Remuneração é uma prerrogativa que sempre buscamos trabalhar de forma correta e equitativa, independente do sexo, cor, raça, religião, idade, etc. Nosso programa está associado às funções existentes na empresa e, como tal, definimos a nossa estrutura salarial acompanhando os movimentos de mercado, bem como a demanda estabelecida em convenções sindicais.

Além disso, o pacote de remuneração dos colaboradores é diferenciado dos concorrentes, pois possuímos, além dos benefícios legais, os que são proporcionados pela empresa como forma de apoiar os funcionários e suas famílias. (ver em Cuidar)

Nossa estrutura salarial faz parte da composição do Plano de Carreira e é amarrada com as funções praticadas na empresa. Veja o exemplo:

CARGOS	NÍVEL I	NÍVEL II	NÍVEL III
Auxiliar de Cozinha	1,00	2,00	3,00
Meio Oficial de Cozinha	1,00	2,00	3,00
Cozinheiro	1,00	2,00	3,00
Cozinheiro Líder	1,00	2,00	3,00

**dados fictícios por se tratar de informações confidenciais.*



Para que possa haver a possibilidade de crescimento salarial há necessidade de cumprir a carga horária anual de treinamento de no mínimo 40 horas de PDO – Programa de Desenvolvimento Operacional (ver em desenvolver), além da avaliação de performance nos seguintes requisitos: Assiduidade, trabalho em equipe, segurança do trabalho e qualidade do serviço prestado.

Proporcionamos por meio da UNIAP – Universidade Corporativa Apetit, possibilidades de capacitação ao colaborador, que vão além da carga horária obrigatória: são cursos presenciais e a distância que permitem o crescimento profissional e humano através de temas relevantes ao negócio e a vida profissional.

Outra forma de dividirmos e comemorarmos os resultados, é premiar as pessoas que participam das campanhas e ações criadas pela Comunicação Interna, são mimos e presentes que incentivam a participação e alegam o funcionário.

Compartilhamos também parte dos resultados obtidos anualmente com a comunidade por meio de ações e iniciativas responsáveis. Além do apoio financeiro da empresa, nossos colaboradores são envolvidos na participação voluntária para que se sintam corresponsáveis no cuidado com o próximo e com o meio em que vivemos. (Ver em Inspirar as ações propostas em Planeta Sustentável e Instituto Apetit de Educação).

“Toda empresa deve ter lucro, mas o que fazer com o lucro é o que a diferencia das demais.”

Marcia Mocelin Manfrin – Presidente da Apetit Serviços de Alimentação

As práticas de Compartilhar são: Campanha Desafie-se, PLR, Remuneração Variável, Plano de Cargos e Salários, Promoções, Dupla Cesta, Prêmio de Vendas, Adiantamento do 13º Salário.



Campanha Desafie-se “NOVO”

Quando analisamos a pesquisa de clima de 2016, percebemos que um item de pouca satisfação dos funcionários foi a remuneração, por isso decidimos iniciar um programa que pudesse bonificar por meio de resultados.

Criamos a campanha Desafie-se, que provoca a equipe Operacional a alcançar o resultado proposto para a unidade dentro dos pilares do BSC da Apetit: Pessoas, Qualidade, Resultado e Clientes. Quando esta meta é alcançada, a Gerente de Unidade recebe uma bonificação de 25% sobre seu salário.

Entendemos que esta é uma forma de incentivar nossas lideranças a se superar, conquistando sua satisfação pessoal e profissional, trazendo um acréscimo na renda pessoal, crescimento para a Apetit e maior excelência no serviço prestado.

A campanha se iniciou em outubro de 2016 e bonificou 110 profissionais em bônus, que totalizaram R\$ 102.000,00. [Saiba mais](#)



Participação Nos Lucros e Resultados

Em 2013 a PLR da Apetit foi paga pela primeira vez aos seus colaboradores. Esse é um programa de incentivo àqueles que apresentam bom desempenho ao longo do ano, utilizando critérios de equipe e critérios individuais para determinar o montante a ser pago. É por meio desse programa que compartilhamos parte do lucro da empresa com aqueles que contribuíram com sua obtenção.

Remuneração Variável

Assim como a PLR, a Remuneração variável é um complemento à remuneração do colaborador. Ela é associada às metas individuais e em grupo. Essas metas são definidas anualmente e acordadas durante a Convenção Anual. O benefício é oferecido a todas as lideranças administrativas da organização que atingem suas metas e contribuem para o sucesso da organização como forma de reconhecimento ao bom desempenho. O BSC é o critério principal para a Remuneração Variável do grupo de gestão.

Plano De Cargos e Salários

O Plano de Cargos e Salários da Apetit foi consolidado em 2013. Perfil de cargos, Mapas de Competências e Plano de Carreira fazem parte desse grande projeto que contribui diretamente com o crescimento dos colaboradores que cooperam dia a dia com o nosso sucesso.

Promoções

Valorizamos constantemente o empenho dos nossos colaboradores, tanto que em 2016, a Apetit promoveu 311 pessoas para cargos operacionais e de liderança. Depois de aprovados por seleções internas, são acompanhados pelas lideranças imediatas e pela equipe de Recursos Humanos, que direcionam e orientam o Plano de Desenvolvimento Individual de cada um desses profissionais em seus novos desafios.



Dupla Cesta

Acreditamos que a assiduidade deva ser a maior possível para manter o equilíbrio da carga de trabalho de nossos colaboradores. Para incentivar e conscientizar as equipes, oferecemos o prêmio da Dupla Cesta aos funcionários que não possuem faltas injustificadas. Os valores são creditados em um cartão de débito que pode ser usufruído pelo colaborador, incrementando seu pacote de remuneração. Em 2016 foram distribuídas 531 duplas cestas.

Prêmio De Vendas

Assim como a Remuneração Variável, o Prêmio de vendas tem por objetivo valorizar os colaboradores que contribuem para o crescimento da organização por meio do cumprimento de suas metas de vendas. Em 2016, os colaboradores que atingiram seus objetivos receberam mais de R\$ 178.417,80 reais cada, como forma de agradecimento pelo bom desempenho. Um Gerente de Negócios, bateu a meta além do valor estipulado pela companhia e recebeu uma viagem para Jericoacoara com toda a sua família.





Adiantamento de 13º Salário (Ver Item Cuidar)

Para que nosso colaborador se sinta à vontade e seguro com suas despesas, e para que o mesmo antecipe a conquista de seus sonhos, concedemos 50% do adiantamento do 13º salário, sem que o colaborador necessite apresentar seus motivos. Em 2016 adiantamos o salário de 303 profissionais.

Indique e Ganhe

O bom relacionamento interpessoal, visão de mercado e do negócio favorecem aberturas de canais com possíveis clientes. Por meio dessas variáveis, não só os profissionais de vendas, mas todos os colaboradores da Apetit podem ser fontes geradoras de oportunidade. Para reconhecer àqueles que voluntariamente contribuem para o nosso crescimento, a Apetit compartilha parte dos resultados obtidos no contrato com o colaborador que indicou aquela oportunidade de negócio.



www.apetit.com.br