



# RELATÓRIO DE COMUNICAÇÃO DO PROGRESSO 2017

## I. ÍNDICE

I. ÍNDICE .....	2
II. ÂMBITO E PERIODICIDADE DA PUBLICAÇÃO .....	3
III. MENSAGEM DO PRESIDENTE .....	4
IV. MISSÃO E VALORES .....	5
V. ORGANIGRAMA .....	7
VI. CRIAÇÃO DE VALOR SUSTENTÁVEL .....	9
4.1 COMPROMISSO GLOBAL NETWORK.....	9
4.2 DIREITOS HUMANOS.....	11
4.3 PRÁTICAS LABORAIS .....	12
4.3.1 ROSTOS DELTA .....	13
4.3.2 FORMAÇÃO .....	15
4.3.3 PARTES INTERESSADAS .....	17
4.3.4 PRODUTOS E SERVIÇOS SUSTENTÁVEIS.....	20
4.4 PROTEÇÃO AMBIENTAL .....	24
4.4.1 OS NOSSOS PROJETOS.....	25
4.5 ANTICORRUPÇÃO .....	27
V. DECLARAÇÃO DO CEO .....	28

## II. ÂMBITO E PERIODICIDADE DA PUBLICAÇÃO

Este é o 10.º Relatório de Comunicação de Progresso (COP) da Delta Cafés, SGPS, o qual reporta as principais atividades, projetos e dados relevantes, bem como os principais indicadores de desempenho da Delta Cafés, no período compreendido entre 1 de janeiro de 2017 e 31 de dezembro de 2017.

O Relatório de Comunicação de Progresso visa demonstrar a forma como a Sustentabilidade, os objetivos de desenvolvimento sustentáveis proposto na agenda 2030, e os 10 princípios estão incorporados no negócio.

O âmbito deste Relatório de Comunicação do Progresso abarca as empresas da Delta Cafés, SGPS.

Delta Cafés tem vindo a publicar Relatórios de Comunicação de Progresso anualmente.

### III. MENSAGEM DO PRESIDENTE

No mundo empresarial, as estratégias e as soluções devem visar uma aplicação socialmente correta, ambientalmente sustentável e, como seria de esperar, economicamente viável.

A cultura do trabalho deve estar associada a rigorosos critérios de ética profissional. Maximizar e valorizar a produção recorrendo a ideias, preferencialmente nacionais, pode ser uma vantagem para a melhoria e desenvolvimento efetivo e sustentável do nosso país.

É com este sentido de responsabilidade, e com uma vontade imensa de acrescentar valor a Campo Maior, que a Delta Cafés continua a reforçar o compromisso com o futuro do Alentejo, criando novos polos de produção, assegurando a criação de mais postos de trabalho e, por conseguinte, o crescimento sustentável desta vila alentejana. Localmente, crescemos e ficamos mais fortes; simultaneamente, estimulamos a economia do país.

Inovar diariamente, criar estratégias e mecânicas diferenciadoras são aspetos a ter em conta para projetarmos o futuro das sociedades e a sustentabilidade das comunidades onde atuamos.

Atualmente, enfrentamos novos desafios que não assentam somente na conquista de mercados, mas na crescente globalização do comércio, nas tendências dos consumidores e na incessante atividade da concorrência.

Como é nosso apanágio, para a internacionalização definimos também uma estratégia sustentável. Queremos crescer, mas bem. Definimos prioridades e traçamos um plano minucioso que nos permite, com segurança e tranquilidade, avançar com os nossos produtos no mercado internacional.

A Delta Cafés continua a ser a marca de confiança dos portugueses. Este facto deve-se aos valores e princípios de negócio pelos quais nos regemos. Uma gestão de rosto humano e um compromisso fundamental: encarar o futuro com responsabilidade e respeito pelas gerações vindouras.

A nossa força está na permanente aposta em inovação e qualidade. Mantemos a competitividade e a excelência graças ao desenvolvimento de um negócio global e de um código de ética assente na transparência, integridade no negócio e particular atenção com as origens do café.

Vamos continuar a trabalhar.

Acreditamos na nossa equipa. Acreditamos no futuro.

O nosso profundo agradecimento aos nossos clientes, fornecedores, colaboradores e restantes stakeholders pela confiança e trabalho que desenvolvemos em conjunto.

Prometemos dar o nosso melhor para continuarmos a ser merecedores da confiança depositada em nós.

A handwritten signature in black ink, reading "Rui Nabais".



## IV. MISSÃO E VALORES

A Missão da Delta Cafés, ao longo dos tempos, tem sido corresponder às exigências reais dos clientes/mercados com vista à satisfação total e fidelização dos consumidores através de um modelo de negócio responsável, assente na criação e partilha de valor com as partes interessadas.

Desde a fundação, a Delta Cafés assentou a sua atividade em valores sólidos e princípios humanos que se refletiram na criação de uma Marca de Rosto Humano, baseada na autenticidade das nossas relações com todas as partes interessadas. Ao longo da nossa cadeia de valor, procuramos implementar os valores que defendemos, através das nossas práticas, políticas e princípios. O respeito pelos nossos princípios é requisito fundamental para o desenvolvimento de uma relação sólida e duradoura. Pertencer à grande família Delta significa a partilha de valores com os nossos colaboradores, através do Manual de Acolhimento. A seleção, qualificação e avaliação dos nossos parceiros depende da observação das normas de qualidade e dos Princípios Orientadores de Negócio, para garantir que os nossos produtos e serviços obedecem de forma integral ao mesmo padrão ético.

### INTEGRIDADE

Íntegro é aquele cujo caráter é inteiro: não lhe falta nada e nada do que lhe é exterior pode penetrar nele e pervertê-lo. Nós somos íntegros.

### TRANSPARÊNCIA

Transparência é a qualidade do que é transparente, ou seja, do que se deixa ver exatamente como é, sem qualquer diferença, disfarce ou engano. Nós somos transparentes.

### QUALIDADE TOTAL

Como deixou escrito o filósofo, a qualidade é a propriedade em virtude da qual se pode dizer de uma coisa que ela é tal e qual.

O povo, que não estudou filosofia, sabe o que disse o filósofo: do que vende produtos

sem qualidade, diz que ele quer vender gato por lebre, fazer passar gato por lebre.

### LEALDADE

Leal para com o outro é o que não viola a lei, ou pacto de comportamento, que acordou com ele.

Essa lei é um compromisso entre ambos.

Nós somos leais; respeitamos integralmente o nosso compromisso com o colaborador, com o público em geral.

### SUSTENTABILIDADE

A sustentabilidade é a qualidade do que é sustentável.

Sustentável é o que se sustenta, se aguenta naquilo que é; não cai aos bocados aos nossos pés, antes do seu período previsível de existência.

## HUMILDADE

A violeta é o símbolo da humildade. É linda, mas como que esconde a sua beleza. Somos nós, é quem olha, que temos de olhar bem para nos apercebermos dessa beleza e valor. Não se exhibe para ser vista, só está ali para que quem tem olhos para ver a veja.

Nós somos assim. Estamos aqui. Trabalhamos. Procuramos ser úteis. Com esforço, sentido de bem-fazer, simplicidade. O resto não é connosco.

## RESPONSABILIDADE SOCIAL

Responsável é o que responde pelo que faz ou deixa de fazer, diz ou fica por dizer.

Irresponsável é o que vira as costas e cala.

Todos somos sócios da sociedade. A sociedade é, precisamente, uma comunidade de sócios. Dela todos beneficiamos, para ela todos contribuimos. Respondemos uns perante os outros.

Esta é a nossa postura de vida: a sociedade sabe, por longa experiência, que nós somos responsáveis. Assumimos os nossos deveres e respondemos pelo que fazemos. Podemos olhar todos os sócios olhos nos olhos, com limpidez.

## SOLIDARIEDADE

Solidário é o que está com o outro em alguma situação em que ele precisa de apoio. Pode essa situação ser mais ou menos grave. Mas nunca deixamos o outro sozinho quando ele precisa de nós. E o outro sabe isso.

Todos os que colaboram ou se relacionam connosco sabem que estamos sempre com eles quando necessitam. Somos solidários desde o mais fundo de nós mesmos.

Não queremos mostrar o nosso valor, só queremos ser o que somos e mostrar isso. Somos humildes. Com naturalidade, não para tirarmos partido disso. Não fazemos da humildade uma espécie encoberta de vaidade.

## SOLIDARIEDADE

Solidário é o que está com o outro em alguma situação em que ele precisa de apoio. Pode essa situação ser mais ou menos grave. Mas nunca dei-xamos o outro sozinho quando ele precisa de nós. E o outro sabe isso.

Todos os que colaboram ou se relacionam connosco sabem que estamos sempre com eles quando necessitam. Somos solidários desde o mais fundo de nós mesmos.

Não queremos mostrar o nosso valor, só queremos ser o que somos e mostrar isso. Somos humildes. Com naturalidade, não para tirarmos partido disso. Não fazemos da humildade uma espécie encoberta de vaidade.

## VERDADE

O que é, é. Eis uma perfeita, e simples, enunciação da verdade. Verdadeiro é o que nunca confunde, no que declara ao outro, o que é com o que não é. Mentiroso é o que deliberadamente engana o outro com essa confusão.

O Grupo Nabeiro presta-se culto à verdade como a uma divindade. Olhando, um por um, todos os valores que ornam a nossa frente, em cada um lá está a marca da verdade. Ofender a verdade, no Grupo Nabeiro, é ferir todos os valores que compõem o rosto de quem somos.

## V. ORGANIGRAMA

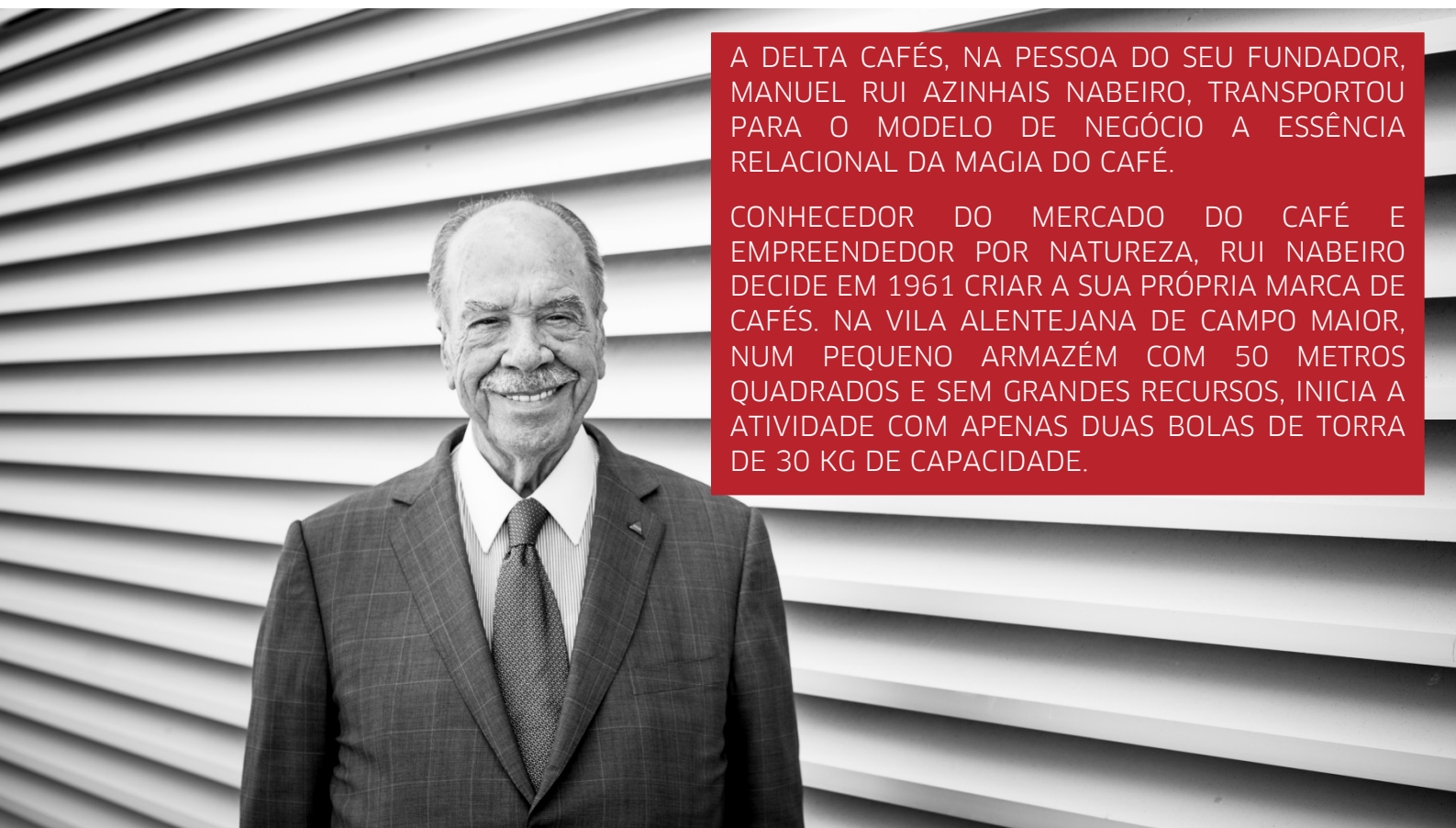
partir da segunda metade dos anos 70, a estrutura comercial da Delta Cafés consolidou-se de forma decisiva, encarando de forma serena as novas exigências do mercado: desenvolvimento de novos produtos e serviços de qualidade global.

É neste contexto que surge em 1984 a separação da atividade comercial, assegurada pela empresa Manuel Rui Azinhais Nabeiro Lda., da atividade industrial desenvolvida pela Novadelta.

Volvidos mais de 50 anos a marca afirma-se como um exemplo de pioneirismo, inovação e vontade empresarial.

Com diferentes áreas de negócio, a Nabeirogest é a holding do Grupo Nabeiro constituído atualmente por 28 empresas, organizadas por 7 áreas estratégicas.

A Delta Cafés, SGPS é a sub-holding constituída por todas as empresas que se dedicam à atividade principal do Grupo, importação, torrefação e comercialização de café, assim como as empresas de suporte.



A DELTA CAFÉS, NA PESSOA DO SEU FUNDADOR, MANUEL RUI AZINHAIS NABEIRO, TRANSPORTOU PARA O MODELO DE NEGÓCIO A ESSÊNCIA RELACIONAL DA MAGIA DO CAFÉ.

CONHECEDOR DO MERCADO DO CAFÉ E EMPREENDEDOR POR NATUREZA, RUI NABEIRO DECIDE EM 1961 CRIAR A SUA PRÓPRIA MARCA DE CAFÉS. NA VILA ALENTEJANA DE CAMPO MAIOR, NUM PEQUENO ARMAZÉM COM 50 METROS QUADRADOS E SEM GRANDES RECURSOS, INICIA A ATIVIDADE COM APENAS DUAS BOLAS DE TORRA DE 30 KG DE CAPACIDADE.

## NABEIROGEST SGPS, SA

SOCIEDADE GESTORA DE PARTICIPAÇÕES SOCIAIS

IMOBILIÁRIO	INDÚSTRIA	SERVIÇOS	DELTA CAFÉS SGPS, SA	HOTELARIA	AGRÍCOLA	DISTRIBUIÇÃO
<b>NABEIRIMÓVEL, LDA</b> GESTÃO IMOBILIÁRIA	<b>ADEGA MAYOR, SA</b> PRODUÇÃO DE VINHOS	<b>NABEIROTANS, LDA</b> TRANSPORTES E DISTRIBUIÇÃO	<b>MANUEL RUI AZINHAIS NABEIRO, LDA</b> COMÉRCIO ALIMENTAR DE CAFÉ	<b>NABEIROTEL, LDA</b> HOTELARIA	<b>NATURDELTA, LDA</b> EXPLORAÇÃO AGRÍCOLA	<b>NABEIRODIST, LDA</b> DISTRIBUIÇÃO GROSSISTA
<b>COPHEI, SL</b> GESTÃO IMOBILIÁRIA	<b>JOAQUIM DOS SANTOS</b> PANIFICAÇÃO	<b>NABEIRAUTO, LDA</b> COMÉRCIO E REPARAÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMÓVEIS	<b>DELTA CAFÉS MADEIRA, SA</b> COMÉRCIO ALIMENTAR DE CAFÉ			
	<b>SOCIEDADE DOMUZ</b> PRODUÇÃO DE LICORES	<b>DELTA SERVIÇOS, LDA</b> CENTRO DE SERVIÇOS PARTILHADOS	<b>NOVADELTA, LDA</b> TORREFAÇÃO DE CAFÉ	<b>NOVADELTA ANGOLA, SA</b> TORREFAÇÃO DE CAFÉ		
			<b>NOVADELTA ESPANHA, SA</b> TORREFAÇÃO DE CAFÉ			
			<b>NOVADELTA FRANCE, SA</b> COMÉRCIO ALIMENTAR DE CAFÉ			
			<b>NOVADELTA LUXEMBURGO, SA</b> COMÉRCIO ALIMENTAR DE CAFÉ			
			<b>TORREFAÇÃO CAMELO, LDA</b> COMÉRCIO ALIMENTAR DE CAFÉ	<b>JOÃO DOS SANTOS NABEIRO, LDA</b> TORREFAÇÃO E COMÉRCIO DE CAFÉ		
			<b>TECNIDELTA, LDA</b> INSTALADOR DE EQUIPAMENTOS HOTELEIROS	<b>SIEC</b> COMÉRCIO DE CAFÉ		
			<b>TOLDICONFEX, LDA</b> COMÉRCIO ALIMENTAR DE CAFÉ			
			<b>DELTA FOODS BRASIL</b> COMÉRCIO ALIMENTAR DE CAFÉ	<b>Q BRASIL</b> COMÉRCIO ALIMENTAR DE CAFÉ		
			<b>DELTA FOODS SHANGAI</b> COMÉRCIO ALIMENTAR DE CAFÉ			
			<b>NOVADELTA SUISSE, SA</b> COMÉRCIO ALIMENTAR DE CAFÉ			
			<b>AZUR CAFÉ</b> COMÉRCIO ALIMENTAR DE CAFÉ			

## VI. CRIAÇÃO DE VALOR SUSTENTÁVEL

### 4.1 COMPROMISSO GLOBAL NETWORK

Fruto da filosofia do seu fundador, Manuel Rui Azinhais Nabeiro, cria condições para o desenvolvimento sustentável das populações, com especial incidência na sua terra natal, a vila alentejana de Campo Maior.

O modelo de criação de valor sustentável assenta numa cultura colaborativa e de iniciativa, de trabalho em equipas auto-organizadas e multidisciplinares, focalizadas na criação de valor, na otimização do desempenho interno e na qualidade. Para a Delta Cafés, o fator reside na valorização do seu capital intelectual, como meio para sustentar processos de *benchmarking* e inovação.

A Delta Cafés pressupõe a qualidade e a flexibilidade dos processos internos e tem por objetivo uma cultura organizacional assente em valores, princípios e atitudes que são continuamente praticados e comunicados, garantindo a reputação e notoriedade de uma marca.

A criação de valor sustentável na Delta Cafés assenta, assim, numa visão holística de uma organização económica, social e ambientalmente responsável, disponibilizando vários canais de comunicação que permitem ouvir as partes interessadas e ter em conta as suas sugestões e reclamações, dando origem, caso se justifique, a um Plano de Ação.

Esta estrutura integra processos produtivos, certificados segundo referenciais internacionais de gestão, que são continuamente avaliados, monitorizados e controlados por um conjunto de indicadores de desempenho que geram conhecimento capaz de preconizar a melhoria contínua, minimizando os desperdícios e os defeitos.

A Delta Cafés SGPS, S.A. reconhece sua responsabilidade em respeitar e apoiar os Direitos Humanos no ambiente de trabalho e em toda sua área de influência.

Por essa razão, apoia a não discriminação e a diversidade, promove o desenvolvimento profissional e estimula o balanço entre vida profissional e pessoal. Também procura responder aos desafios urgentes em Direitos Humanos e realizar ações que contribuam para o desenvolvimento social do nosso país.

O grupo Nabeiro dispõe de diversas ferramentas de prevenção, implementação e controlo que visam assegurar a atuação de acordo com os seus princípios e valores, destacando-se o Código de Conduta e Ética, o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social, os Princípios Orientadores de Negócio, o Compromisso Social e os Planos de Gestão de Riscos.


DIREITOS  
HUMANOS

### Princípio 1

As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos, reconhecidos internacionalmente;

### Princípio 2

Garantir a sua não participação em violações dos direitos humanos.


PRÁTICAS  
LABORAIS

### Princípio 3

As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo à negociação coletiva;

### Princípio 4

A abolição de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório;

### Princípio 5

Abolição efetiva do trabalho infantil;

### Princípio 6

Eliminação da discriminação no emprego.


PROTEÇÃO  
AMBIENTAL

### Princípio 7

As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;

### Princípio 8

Realizar iniciativas para promover a responsabilidade ambiental;

### Princípio 9

Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias amigas do ambiente.


ANTI-  
CORRUPÇÃO

### Princípio 10

As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.



## 4.2 DIREITOS HUMANOS

### Princípio 1

As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos, reconhecidos internacionalmente;

### Princípio 2

Garantir a sua não participação em violações dos direitos humanos.

O Código de Conduta Ética aplica-se a todas as empresas e colaboradores do Grupo Nabeiro/Delta Cafés, independentemente do seu vínculo laboral ou posição hierárquica que ocupem. Incluem-se também fornecedores, subfornecedores, subcontratados e prestadores de serviços.

O Código de Conduta e ética expressa o compromisso do Grupo Nabeiro com as preocupações diárias, a eficiência e o crescimento económico.

O Código é o instrumento no qual se descrevem os valores, os princípios éticos e as normas de conduta que pautam a atuação do Grupo Nabeiro, reforçando a lei, políticas e regulamentos dos setores de atividade nos quais o Grupo se insere.

Visa também consolidar o compromisso do Grupo no âmbito dos Sistemas de Gestão Integrados (Responsabilidade Social - SA8000; Sistema de Gestão da Qualidade- ISO 9001; Sistema de Gestão Ambiental-ISO 14001 e EMAS; Sistema de Segurança Alimentar-FSSC22000; Sistema de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho - OHSAS 18001) bem como, as convenções da OIT e Declaração Universal dos Direitos do Homem.

O código de Conduta e Ética é entregue aos colaboradores aquando da sua admissão no grupo e, encontra-se disponível no site ([www.deltacafes.pt](http://www.deltacafes.pt)).

Os colaboradores devem reportar qualquer comportamento que esteja em conflito com este Código, sendo garantidos o anonimato e a confidencialidade, tanto para quem reporta como para quem é reportado.

#### REQUISITOS QUE ESTÃO NA BASE DA SA 8000:

- Trabalho infantil
- Trabalho forçado
- Saúde e segurança
- Liberdade de associação e direito à negociação coletiva
- Discriminação
- Práticas disciplinares
- Horário de trabalho

- Horário de trabalho  
- Liberdade de associação

## 4.3 PRÁTICAS LABORAIS

**Princípio 3**

As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo à negociação coletiva;

A missão da empresa e os valores encontram-se adequados à nossa realidade, desde a fundação, a Delta Cafés assentou a sua atividade em valores sólidos e princípios humanos que se refletiram na criação de uma Marca de Rosto Humano, baseada na autenticidade das nossas relações com todas as partes interessadas.

**Princípio 4**

A abolição de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório;

Ao longo da nossa cadeia de valor, procuramos implementar os valores que defendemos, através das nossas práticas, políticas e princípios. O respeito pelos nossos princípios é requisito fundamental para o desenvolvimento de uma relação sólida e duradoura.

**Princípio 5**

Abolição efetiva do trabalho infantil;

Pertencer à grande família Delta significa a partilha de valores com as nossas pessoas. A seleção, qualificação e avaliação dos nossos parceiros depende da observação das normas de qualidade, ambiente, segurança alimentar, segurança no trabalho, responsabilidade social e dos Princípios Orientadores de Negócio, para garantir que os nossos produtos e serviços obedecem de forma integral ao mesmo padrão ético.

**Princípio 6**

Eliminação da discriminação no emprego.

Além disso a empresa investe no desenvolvimento contínuo oferecendo a avaliação de desempenho, bem como a consciencialização acerca dos Direitos Humanos.

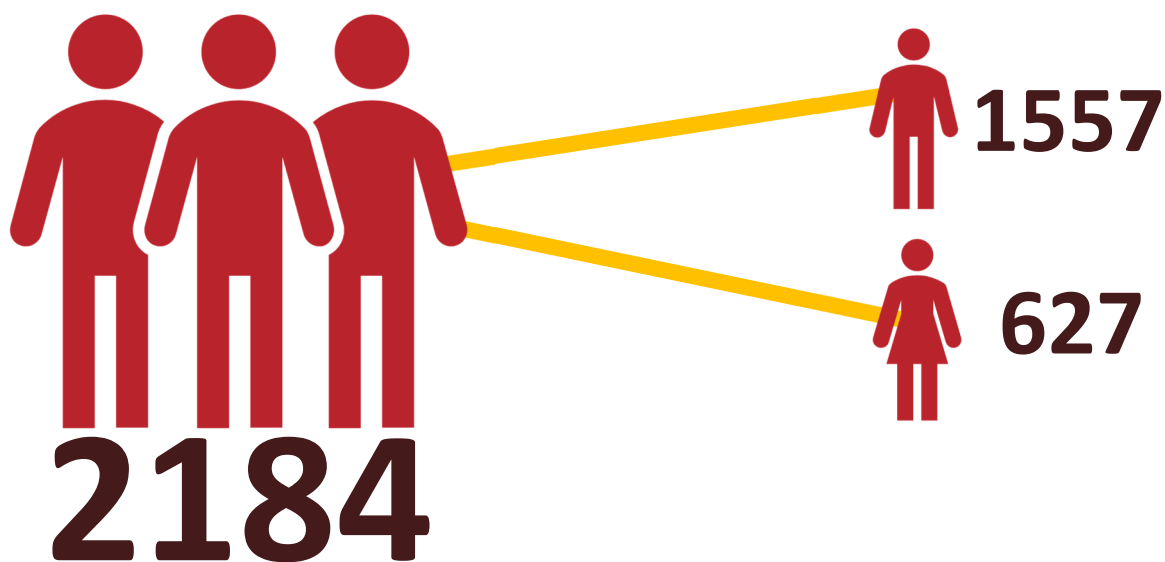
A CHAVE DO SUCESSO DO GRUPO NABEIRO-DELTA CAFÉS SÃO AS PESSOAS E O SEU ENVOLVIMENTO COM A MARCA, QUE RESULTA DA RELAÇÃO DE PROXIMIDADE QUE PRÁTICA E QUE SE ESPELHA, INCLUSIVE, NO CONTACTO DIRETO COM A ADMINISTRAÇÃO E NO SEU CONHECIMENTO DE CADA COLABORADOR, DAS SUAS NECESSIDADES E MOTIVAÇÕES.

CADA COLABORADOR, DAS SUAS NECESSIDADES E MOTIVAÇÕES.  
CONTACTO DIRETO COM A ADMINISTRAÇÃO E NO SEU CONHECIMENTO DE

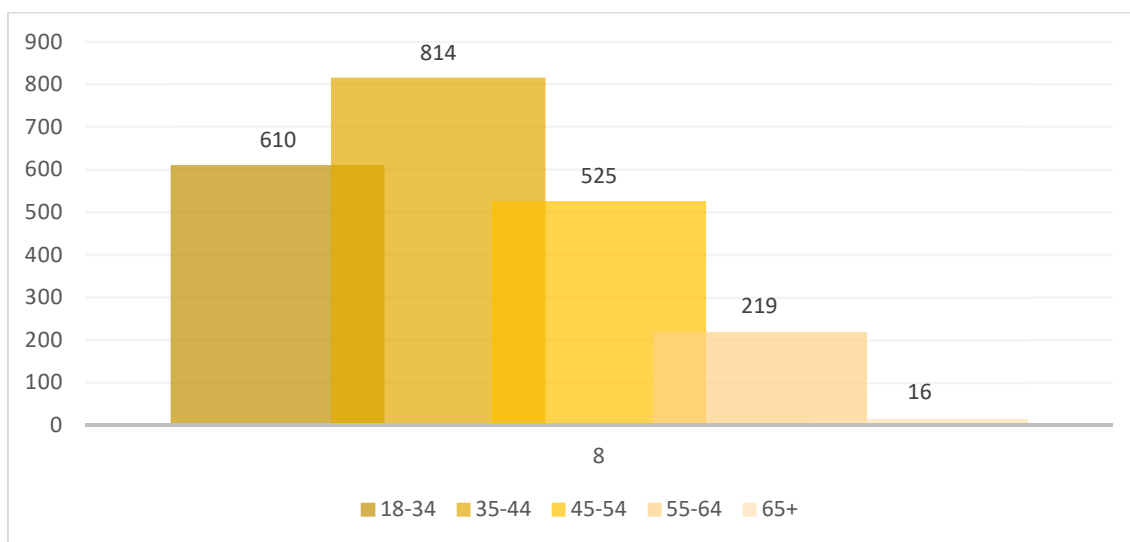
## 4.3.1 ROSTOS DELTA

Colaboradores da Delta Cafés SGPS, 2017

1299
MRAN
402
Novadelta
147
Tecnidelta
361
Novadelta Espanha+SIEC
11
Azur Café
13
Novadelta Suisse
46
Delta Cafés Madeira
24
Novadelta Luxemburgo
153
Toldiconfex
1
Delta Foods Shangai
43
Novadelta France
115
Torrefação Camelo
17
Delta Foods Brasil



Colaboradores Portugal da Delta Cafés SGPS, 2017



Colaboradores Portugal da Delta Cafés SGPS, por faixa etária, 2017

O Modelo de Gestão “Rosto Humano” garante o respeito integral pelos direitos dos colaboradores e reconhece os seus reais contributos na busca constante de uma melhoria contínua.

Deste modo, é garantida uma correta monitorização do seu desempenho e, também, a identificação das suas reais necessidades de desenvolvimento, incluindo as novas competências que assegurarão a competitividade da empresa.

Empenhada no desenvolvimento profissional e humano dos seus colaboradores, a empresa encoraja e promove a aquisição de novos conhecimentos e de novas competências, assim como estimula novos interesses e ativa o desenvolvimento do potencial dos seus colaboradores, procurando sempre assegurar um bom equilíbrio entre empresa e família.

Focalizada nas concretizações e desempenho profissionais, através de uma coerente e integrada gestão de pessoas, a Delta Cafés integra na sua estratégia determinados processos que lhe permitem alimentar e consolidar uma cultura organizacional única, tais como, e entre outros, os Programas de Acolhimento e Integração, a Gestão por Objetivos, a implementação de Projetos de Formação e Desenvolvimento específicos e o Design e Desenvolvimento de Funções.

#### 4.3.2 FORMAÇÃO

O Centro de Formação Comendador Rui Nabeiro, através do desenvolvimento de todos os seus projetos formativos e de um largo volume de horas de formação já ministradas, tem vindo a assumir-se como um verdadeiro pivot estratégico de formação para colaboradores, clientes, consumidores e comunidade, antecipando caminhos de futuro e preparando o seu capital humano para vencer, com competência, os desafios do século XXI.

São parceiros de formação do Grupo Nabeiro-Delta Cafés:

- Instituto do Emprego e Formação Profissional
- Universidade da Beira Interior
- Universidade de Évora
- Instituto Politécnico de Portalegre
- Instituto de Biologia Experimental Tecnológica

### Horas de Formação por Empresa, 2017

Delta Cafés Madeira, S.A.	112
João dos Santos Nabeiro, Lda	12
Manuel Rui Azinhais Nabeiro, Lda	10868
Novadelta, S.A.	11789
Tecnidelta - Equipamentos Hoteleiros, Lda	1659
Toldiconfex - Material Publicitário, Lda.	5198
Torrefação Camelo, Lda.	846
Novadelta Espanha	1250
SIEC	112
Novadelta Luxemburgo	6
Novadelta Suíça	120
Novadelta France	49
Azur Café	0
Delta Shangai/Brasil	0

### Volume de horas de formação anual por género, 2017



22392



9629



### 4.3.3 PARTES INTERESSADAS

Em 2016 criámos um grupo de trabalho que desenvolveu algumas iniciativas prévias que tinham como objetivo macro, criar e implementar uma estratégia de comunicação interna para o Grupo Nabeiro – “Somos Grupo Nabeiro”.

Em 2017, este projeto continuou. Permitiu continuar a rever, atualizar e ajustar os procedimentos e canais de comunicação interna através da implementação de várias medidas importantes e ajustadas à nossa realidade.

Os pivôs de comunicação interna continuam a ter um papel ativo na promoção e consolidação deste projeto.

Com as partes interessadas, promovemos uma política de comunicação informativa, respeitando os princípios da transparência, da qualidade de informação relacionada com os produtos, serviços, rotulagem e conteúdos promocionais, promovendo a emergência do “Consumo Responsável”. O nosso website [www.deltacafes.pt](http://www.deltacafes.pt) contém informação relevante sobre a nossa empresa.

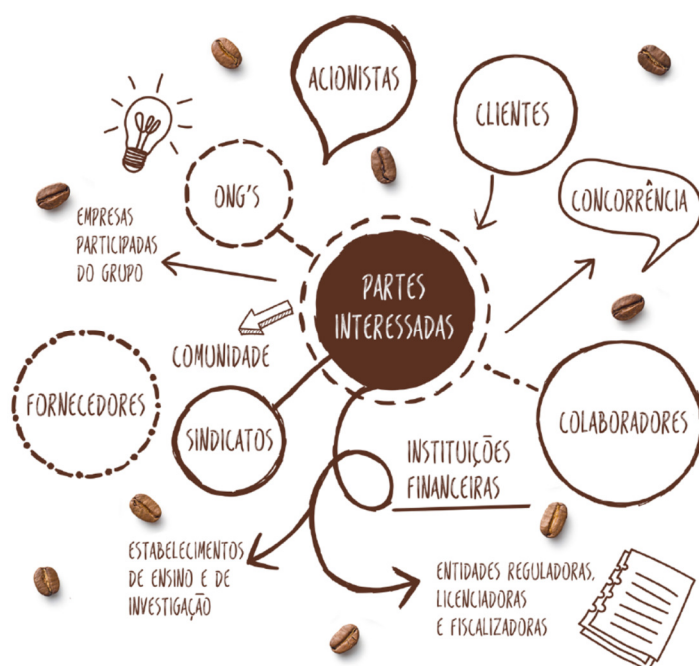
Em 2017, definimos uma nova metodologia para identificação das partes interessadas relevantes e definimos um conjunto de questionários para identificar as suas expectativas e necessidades, visando a sua inclusão no nosso sistema de gestão integrado.

As partes interessadas identificadas foram:

- ▲ Colaboradores
- ▲ Administração/Acionistas/ Investidores
- ▲ Clientes
- ▲ Fornecedores, subfornecedores e subcontratados

Com o objetivo de reforçar a relação com os seus clientes, o Grupo tem defendido a criação de centros de atendimento, onde desenvolve uma relação personalizada com os seus stakeholders.

O centro de atendimento “A Voz do Cliente”, sediado em Campo Maior, faz convergir, num mesmo local, todas as chamadas das inúmeras empresas que constituem hoje o Grupo Nabeiro. Através deste canal de comunicação e de apoio, todos os clientes têm, assim, a possibilidade de estarem mais perto das empresas e de apresentarem as suas sugestões e esclarecerem as suas dúvidas. Uma linha aberta para todo o mundo Delta.



O projeto REGULAMENTO PROVEDOR DE CLIENTE INTERNO continua sendo uma entidade que funciona como um meio para apreciação de sugestões e reclamações de clientes internos, tendo como principais atribuições:



**A defesa e promoção** dos direitos, garantias e interesses legítimos dos nossos clientes internos;



**A proposta** para adoção de medidas que contribuam para a melhoria continua;



**A criação** de um clima de diálogo e relacionamento consensual na solução e mediação de possíveis diferendos.

O Coração Delta, a associação de solidariedade social do Grupo Nabeiro, foi criada com o objetivo de desenvolver projetos nas comunidades nomeadamente projetos de voluntariado e de apoio social. São seus associados, as empresas do Grupo Nabeiro e os seus colaboradores.

Atualmente, a Associação Coração Delta criou várias valências e serviços necessários ao desenvolvimento das comunidades, tais como Centro Educativo Alice Nabeiro, intervenção precoce, serviço de apoio a crianças e jovens, voluntariado e projetos ambientais e de cidadania.

A Equipa Local de Intervenção (ELI) de Campo Maior, Arronches e Monforte atua nos concelhos referidos de acordo com os princípios do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI) e tem como entidade promotora a Associação Coração Delta.

O SNIPI tem a missão de garantir a Intervenção Precoce na Infância (IPI), entendendo-se como um conjunto de medidas de apoio integrado centrado na criança e na família, incluindo ações de natureza preventiva e reabilitativa, no âmbito da educação, da saúde e da ação social (Decreto-lei 281/09 de 6 de Outubro). Abrange crianças desde o nascimento até aos 6 anos com Alterações nas funções ou estruturas do corpo ou Risco grave de atraso de desenvolvimento.

A ELI é constituída por uma equipa multidisciplinar formada por técnicos de diferentes áreas: educador de infância, terapeuta da fala, terapeuta ocupacional, técnico de reabilitação psicomotora, psicólogo e técnico de serviço social que acompanham as crianças e respetivas famílias em diferentes contextos (domicílio, creche, jardim de infância).

O Serviço de Apoio ao Desenvolvimento de Crianças e Jovens (SADCJ) presta apoio a crianças dos 6 anos aos 18 anos com necessidades educativas especiais e/ou com problemas emocionais e comportamentais, que frequentam o Agrupamento de Escolas de Campo Maior. Pretende-se com este serviço continuar a dar respostas às famílias que beneficiaram anteriormente do Serviço Nacional de Intervenção Precoce na Infância (SNIPI). As principais atividades desenvolvidas pelo SADCJ são:

- ▲ Acompanhamento psicológico individualizado
- ▲ Avaliações psicológicas
- ▲ Psicomotricidade

O Manual de Empreendedorismo “Ter Ideias para Mudar o Mundo” que consiste num estímulo à produção de ideias ou projetos empreendedores de crianças dos 3 aos 12 anos.

O Manual foi apresentado ao Ministério de Educação em 2009 sendo, posteriormente, objeto de dinamização nas escolas que aceitaram o desafio, quer em Portugal, como na Extremadura Espanhola.

A União Europeia também o reconheceu em 2013 como um projeto pioneiro e inovador no “Entrepreneurship Education – A Guide for Educators”, desafiando outros estabelecimentos de ensino a adotá-lo.

Em 2014 foi ainda reconhecido pelo seu caráter inovador no espaço Europeu, tendo sido considerado como um dos vinte projetos mais inspiradores pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE).

O Tempo Para Dar iniciou com um sonho e hoje já é uma realidade. A família Delta envolveu-se num espírito de solidariedade procurando ajudar os maiores de Portugal.

A partir de julho de 2011 foi quando alguns departamentos começaram a dar os primeiros passos no terreno.

Atualmente o Tempo Para Dar é um projeto do Coração Delta direcionado à população idosa. Cujo objetivo são, colmatar a solidão e as necessidades sentidas pelos mesmos.

O projeto é de âmbito Nacional e conta com os colaboradores da empresa do grupo Nabeiro para realizar ações de voluntariado.

São também realizadas diversas atividades no sentido de angariar valor para fazer face as necessidades sentidas pelos idosos.

Neste sentido, surge o plano de “Dinamização do Mealheiro Tempo Para Dar”, através do qual os colaboradores desenvolvem variadíssimas atividades para angariar dinheiro e que terá como fim comprar bens para aqueles que mais necessitam.

Com o valor angariado conseguimos entregar telemóveis seniores aos idosos em isolamento geográfico da região Alentejo, foram também instalados aparelhos de teleassistência, são entregues continuamente cabazes de alimentares, fraldas, bens e equipamentos, ajudas técnicas, entre outros.

As necessidades são sinalizadas pelos voluntários e por instituições parceiras.

O Tempo Para Dar continua a reunir esforços no sentido de chegar cada vez mais a quem precisa.

O Rendimento Social de Inserção tem em vista o percurso de inserção das famílias beneficiárias, cujo desenvolvimento está diretamente ligado a um processo de aprendizagem, de qualificação e ao respetivo exercício de competências, torna-se fundamental a referência aos Núcleos Locais de Inserção (NLI)

A Equipa Multidisciplinar RSI do Coração Delta desde o ano de 2009 tem como principal objetivo apoiar e melhorar a condição das famílias em carência económica, contribuindo para a sua autonomia emocional, social e laboral. Realizando a sua intervenção nos concelhos de Arronches, Campo Maior, Crato e Monforte.

#### 4.3.4 PRODUTOS E SERVIÇOS SUSTENTÁVEIS

A garantia da qualidade da matéria-prima é fundamental para assegurar a continuidade dos padrões definidos em cada lote comercial.

O modelo de compras da Delta Cafés assenta numa relação de profunda confiança nos parceiros e no conhecimento específico das características e qualidades utilizadas pela empresa. Este conhecimento mútuo gera valor para a cadeia de fornecimento, pois garante que as especificidades de qualidade da Delta Cafés são cumpridas.

A preocupação com a sustentabilidade nas origens, é um propósito do Grupo Nabeiro, neste sentido adquirimos matérias-primas com certificações sustentáveis, das quais destacamos:

##### UTZ

A UTZ Certified é uma certificação de sustentabilidade para café, cacau e chá trabalhando em conjunto com marcas existentes, de entre as quais a Delta Cafés. Os agricultores podem melhorar a produtividade, a qualidade e a eficiência dos produtos com o cuidado das pessoas e do meio ambiente. Os consumidores podem desfrutar da sua marca favorita e simultaneamente contribuir para um mundo sustentável.

A UTZ representa uma agricultura sustentável e melhores oportunidades para agricultores, as suas famílias e nosso planeta. O programa UTZ permite aos agricultores aprender melhores métodos de cultivo, melhorar as condições de trabalho e cuidar melhor dos seus filhos e do meio ambiente. Através do programa UTZ, os agricultores cultivam melhores culturas, geram mais renda e criam melhores

oportunidades, salvaguardando o meio ambiente e protegendo os recursos naturais da Terra.

## Café Biológico

O método de produção biológico combina as melhores práticas ambientais que contribuem para um aumento de biodiversidade e a preservação dos recursos naturais. É um método de produção que utiliza substâncias e processos naturais contribuindo para a produção de bens amigos do ambiente.

Para os agricultores em MBP (método de produção biológica, o respeito pelos sistemas e ciclos da natureza são uma das principais preocupações:

assegurar a saúde do solo, água, fauna e flora, contribuir para um elevado nível de biodiversidade e utilizar responsavelmente a energia e recursos naturais (água, solo, matéria orgânica e ar são cruciais). Não é permitida a utilização de qualquer tipo de substância química.

## Café da Colômbia

A Federação Nacional de Café da Colômbia trabalha continuamente na melhoria das condições de vida dos agricultores colombianos, das suas famílias e no desenvolvimento das explorações de café de Colômbia.

Este trabalho consolidou a Federação como uma instituição que promove o desenvolvimento social, produtivo, ambiental, educativo e de infraestruturas básicas nas regiões cafeeiras.

As ações e programas desenvolvidos valeram o reconhecimento nacional e internacional da Federação como uma instituição líder, eficiente e transparente. Com o passar dos anos, os programas de sustentabilidade da federação envolveram não só os produtores de café e as suas comunidades, mas também clientes através de alianças, diversos elementos do governo colombiano a nível nacional, regional e local bem como diversas entidades de cooperação internacional. Graças à sua capacidade de gestão nas zonas rurais do país, a FNC articula esforços, desenha e gera programas inovadores que vão ao encontro das necessidades dos agricultores, garantindo a sustentabilidade.

## Fairtrade

“Fairtrade” significa “comércio justo” e é justamente isto. Surgiu na década de 60, a certificação Fairtrade representa uma iniciativa que congrega responsabilidade social, sustentabilidade e competitividade para pequenos e médios produtores. A Fairtrade Labelling Organizations (FLO) é uma sociedade comercial sem fins lucrativos com base na responsabilidade social e que tem como finalidade garantir a equidade no comércio internacional.

O comércio justo é um movimento social cujo objetivo declarado é ajudar os produtores nos países em desenvolvimento a alcançar melhores condições comerciais e promover a agricultura sustentável. O comércio justo é fundamentado em três crenças fundamentais;

primeiro, os produtores têm o poder de expressar a unidade com os consumidores. Em segundo lugar, as práticas de comércio mundial que atualmente existem promovem a distribuição desigual da riqueza entre as nações. Por fim, comprar produtos de produtores em países em desenvolvimento a um preço justo é uma maneira mais eficiente de promover o desenvolvimento sustentável do que a ajuda tradicional.



A certificação funciona como uma cadeia, onde todos são certificados, não só o produtor, mas as indústrias também, de forma que toda a cadeia produtiva siga as regras do comércio justo.

## Rainforest-Alliance

A Rainforest Alliance trabalha para conservar a biodiversidade e garantir meios de subsistência sustentáveis através da transformação de práticas de uso do solo, práticas comerciais e comportamento do consumidor. As empresas, cooperativas e proprietários de terras que participam nos programas Rainforest-Alliance possuem padrões rigorosos que conservam a biodiversidade e proporcionam meios de subsistência sustentáveis.

Esta Certificação baseia-se nos três pilares da sustentabilidade: proteção ambiental, equidade social e viabilidade económica, isto significa que os produtos que têm este símbolo foram produzidos através de práticas e métodos ambiental e socialmente responsáveis.

## BOAS PRÁTICAS NA CADEIA DE VALOR





A promoção de um ambiente seguro e saudável, a par da sensibilização e formação sobre saúde e segurança junto dos parceiros, são outras prioridades.

Um sistema integrado de gestão garante a aplicação dos princípios contidos na Política de Higiene, Saúde e Segurança aplicada a todos os colaboradores.

Este contribui para a prevenção de riscos profissionais, para o aumento da competitividade e a diminuição da sinistralidade.

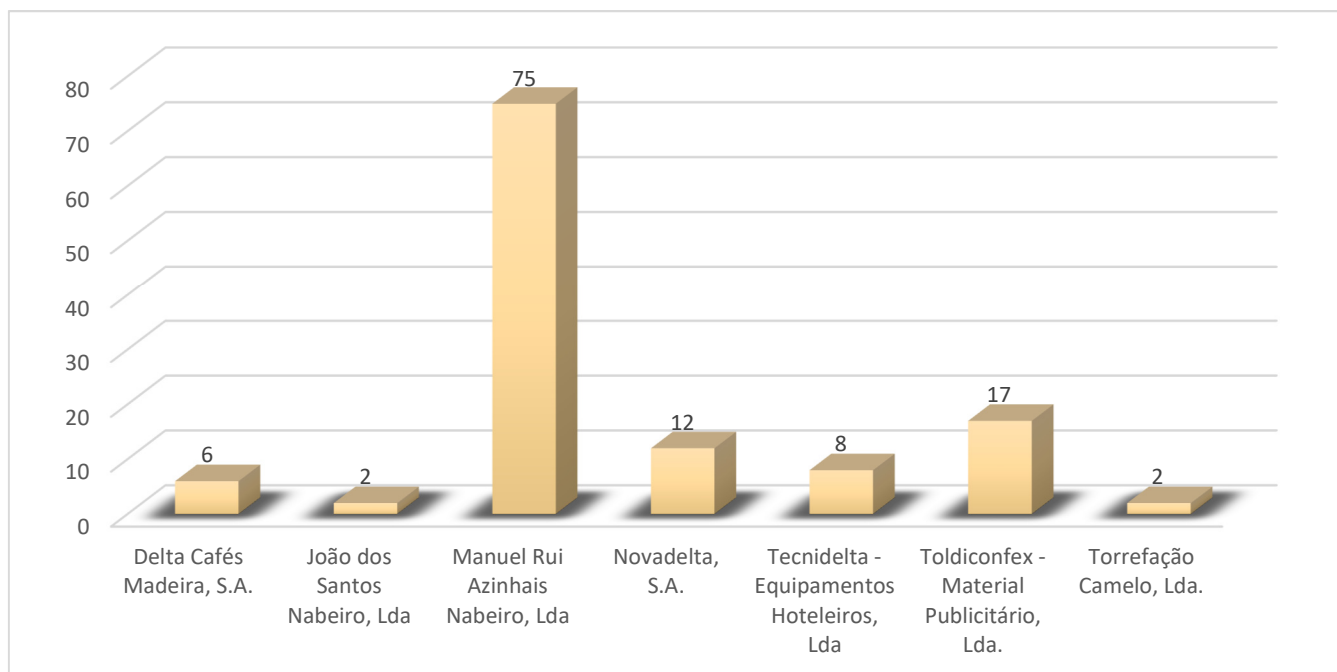
Ao abrigo de protocolos celebrados com o Grupo, realizámos também alguns rastreios à comunidade, nomeadamente de audição a todas as crianças de Campo Maior com 6 anos e de higiene oral.

Desde o início da atividade que temos uma grande preocupação em proporcionar as melhores condições de trabalho, disponibilizando incentivos e ajudas em áreas específicas a todos os colaboradores do Grupo.

A Delta Cafés disponibiliza aos colaboradores um seguro de saúde, que garante a todos o acesso a uma rede de serviços de cuidados de saúde de várias especialidades, meios auxiliares de diagnóstico, serviços complementares e internamento hospitalar.

Estão em vigor protocolos com outras entidades que permitem aos colaboradores adquirir, em condições especiais, bens e serviços no sector bancário, automóvel, viagens, alimentação, produtos de segurança, bem como todos os produtos e serviços do Grupo Nabeiro.

Nas unidades industriais da Delta Cafés existe um serviço de transporte e refeitório gratuito para todos os colaboradores.



N.º de Acidentes de Trabalho por Empresa, 2017

#### 4.4 PROTEÇÃO AMBIENTAL

##### Princípio 7

As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;

##### Princípio 8

Realizar iniciativas para promover a responsabilidade ambiental;

##### Princípio 9

Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias amigas do ambiente.

A Delta Cafés assume as responsabilidades tanto na criação de riqueza como na proteção do ambiente, pelo que adota práticas de gestão ambiental que permitem um conhecimento claro dos impactos provocados.

A implementação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) na Novadelta permite incluir aspetos ambientais na estratégia da empresa, de uma forma organizada, sistemática e contínua.

O SGA é parte de um Sistema de Gestão Integrado que inclui a estrutura funcional, responsabilidades, práticas, processos, procedimentos e recursos para definição e realização da política de ambiente.

A Novadelta tem implementado internamente um sistema de separação de resíduos, garantindo um destino economicamente mais rentável (quer na logística interna quer para o operador) e ambientalmente mais adequado para os mesmos. A necessidade de minimizar a produção de resíduos e de assegurar a sua gestão sustentável transformou-se numa prioridade desde 2016. Defendendo o princípio da reutilização, reciclagem e valorização, promovemos uma gestão de resíduos que tem como objetivo: 1) minimizar os volumes com destino à valorização com o investimento na aquisição de prensas alocadas na origem; 2) Reutilização de diversos materiais de escritório e de sacos de plástico para resíduos.

Os resíduos produzidos são segregados em contentores identificados e corretamente armazenados.

É feita a monitorização dos resíduos produzidos/ encaminhados e efetuado o preenchimento do Mapa Integrado de Gestão Resíduos.

As atividades de recolha, transporte, valorização e eliminação são asseguradas por operadores de resíduos licenciados, sendo todos os resíduos encaminhados identificados com o respetivo código LER e acompanhados da respetiva guia de acompanhamento de resíduos.

Da totalidade de resíduos produzidos, uns resultam da atividade produtiva e outros são resultantes de projetos que a Novadelta desenvolve e de situações pontuais.

#### 4.4.1 Os Nossos PROJETOS

##### Formação de líderes e gestores para a promoção de um COMÉRCIO responsável

Em 2017, promovemos uma formação/sensibilização sobre a nova ISO 14001:2015 assim como algumas comunicações “Integração da Economia Circular” – onde envolvemos os responsáveis de áreas estratégicas na empresa.

Os principais objetivos foram: proporcionar conhecimentos sobre a Norma ISO 14001:2015; identificar os requisitos para a transição da certificação de acordo com a Norma ISO 14001:2015; envolver as várias áreas no processo de transição; identificar vantagens da implementação de um Sistema de Gestão Ambiental; garantir a integração da gestão ambiental nos processos chave da empresa.

##### Símbolo de Mérito Ecológico com a Certificação CTT



**Esta comunicação  
foi produzida com  
materiais e/ou  
processos ecológicos.**

O Grupo Delta Cafés obteve o símbolo de mérito ecológico que se traduz um conjunto de medidas que visam a utilização do canal Marketing Direto de forma ecológica (ECO), através de incentivos às boas práticas que tornam as mensagens mais amigas do ambiente.

##### Dia Mundial do Ambiente

Para assinalarmos o Dia Mundial do Ambiente, apelando à responsabilidade ambiental de cada um, na Novadelta foram distribuídos Ecobag's domésticos para valorização de papel/cartão, plástico e vidro a cada colaborador. A iniciativa estendeu-se também à Nabeirotrans.

## Certificação 3R6



Obtenção do Certificado 3R6 atribuído pela Ponto Verde Serviços às instalações da Novadelta, Comércio e Indústria dos Cafés, SA., que reflete a otimização dos procedimentos de gestão de resíduos.

A certificação 3R6 é a concretização de medidas para maximização da reciclagem e valorização dos resíduos, seguindo a hierarquia de gestão dos 3R: reduzir, reutilizar e reciclar, com uma forte aposta na informação sobre o que deve ou não ser depositado.

Com esta medição objetiva, é possível estabelecer objetivos de melhoria contínua e obter indicadores para os relatórios de sustentabilidade das empresas. Explorar as diversas categorias de resíduos (incluindo os orgânicos), encontrar formas de aumentar a reciclabilidade e valorização potencial e, trabalhar na prevenção e redução da produção de resíduos, são alguns dos pontos de melhoria em curso.

## Campanha Nacional de Poupança de Água



Campanha de Poupança de Água que foi lançada dia 22/11 pela Agência Portuguesa do Ambiente (APA) face às condições de seca em que o território nacional se encontra o Grupo Delta Cafés aderiu a esta iniciativa com o objetivo de sensibilizarmos todas as Partes Interessadas nos “nossos” meios de comunicação interna.

## 4.5 ANTICORRUPÇÃO

### Princípio 10

As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.

O grupo Nabeiro dispõe de diversas ferramentas de prevenção, implementação e controlo que visam assegurar a atuação de acordo com os seus princípios e valores, destacando-se o Código de Conduta e Ética, o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social, os Princípios Orientadores de Negócio, o Compromisso Social e os Planos de Gestão de Riscos.

A existência de uma equipa de desenvolvimento social, que lhe compete acompanhar, com isenção e independência, a divulgação e o cumprimento do Código de Conduta Ética.

O sistema de Segurança Alimentar implementado considera três vertentes:



Estas três vertentes visam um sistema preventivo de controlo, mitigando adulterações intencionais e não intencionais que possam ocorrer na organização. Neste sentido, desenvolveu-se uma avaliação dos riscos e perigos, e com vista à sua mitigação desenvolveram-se medidas preventivas.

## V. DECLARAÇÃO DO CEO

É com toda a honra e empenho, que venho por este meio confirmar que a Delta Cafés SGPS, apoia os Dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas, referentes à Declaração Universal dos Direitos Humanos, Declaração do Rio sobre Ambiente e Combate à Corrupção em todas as suas formas.

Desta forma, submetemos o 10.º Relatório de Comunicação de Progresso (COP) da Delta Cafés, SGPS, o qual reporta as principais atividades, no período de compreendido entre 1 de janeiro de 2017 e 31 de Dezembro de 2017, visando responder às expectativas do “United Nations Global Compact” e demonstrar a forma da sua concordância face aos princípios aceites universalmente.

Declaramos o nosso propósito de apoiar e disseminar os Dez Princípios do Pacto Global junto das partes interessadas.

Subescrevo-me com elevada consideração,

**Manuel Rui Azinhais Nabeiro**

Presidente do Conselho de Administração





# Obrigada