



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

2019



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 2018 a outubro de 2019

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 2019

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 2018 e outubro de 2019.

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, apresentaremos a 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 consultá-lo sempre que houver necessidade.

Dispomos também de uma **Ficha de Inscrição Cadastral** de novos fornecedores, com inclusão de informações do Cadastro Preliminar, na qual fica exposta a parte de nosso Código de Ética que versa sobre a nossa 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 site, 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:

Sermos 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 alimentação, criando vínculos fortes e duradouros, 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.

Ambiente aconchegante – quando os Clientes entrarem no restaurante, eles devem se sentir como se estivessem em um lugar especial e confortável. Por isso, mantemos 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 RESULTADOS; PARCERIAS FORTES; LIDERANÇA E GESTÃO DE PESSOAS; COMPETÊNCIA PROFISSIONAL; TRANSPARÊNCIA; RESPEITO PELAS PESSOAS; SUSTENTABILIDADE.

Foco em Resultados

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.

Parcerias fortes

Fidelizar nossos Clientes significa torná-los fiéis e leais a 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, Gastronomia Especial, Integrar e Auxiliar em Serviços de Alimentação. *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 contextualizá-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 de 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.

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.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Desde 2014, através deste programa, a Apetit compartilha e reforça, perante seus colaboradores, suas práticas de Gestão de Pessoas: contratar e receber, 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 e concursos, 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 são compostos por 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 impacto e abrangência social e ambiental de tudo que é realizado. O Instituto conta com três grandes programas: Mamãe Apetit, Gastronomia Especial, Integrar e Auxiliar em Serviços de Alimentação.

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



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

apenas o lucro, mas também ter responsabilidade do que fazer com ele, agindo junto à comunidade e tomando atitudes que ajudem a construir um país melhor.

Mamãe Apetit: Em 2006, tendo em vista que a maioria das pessoas que compõem nosso quadro são mulheres, foi criado o programa ‘Mamãe Apetit’ para orientar nossas colaboradoras gestantes neste que é o momento mais importante na vida de toda mulher que deseja ter filhos.

O programa tem como objetivo auxiliar as futuras mães no desenvolvimento de uma gravidez saudável e garantia da saúde do bebê, por meio da oferta de informações e do apoio necessário à colaboradora gestante durante todo o período de gravidez e pós-parto.

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

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. Desde a implantação do projeto, foram certificadas aproximadamente mais de 100 participantes e voluntários.
<http://apetit.com.br/noticia/apae-escola-manain-e-aps-down-na-8-edicao-do-gastronomia-especial-.html>.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Programa Integrar: Oferece oportunidades de emprego a 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.

Auxiliar em Serviços de Alimentação: Pensando em contribuir para a formação e preparação de jovens, em situação de vulnerabilidade social, em 2018, foi criado o 'Programa Auxiliar em Serviços de Alimentação'. Um projeto de responsabilidade corporativa, desenvolvido pela Associação Guarda Mirim de Londrina e Instituto Apetit de Educação. O objetivo é atender jovens com idades entre 18 e 20 anos que estejam matriculados, e frequentando, o ensino fundamental II ou que tenham concluído o ensino médio.

O programa tem duração de 16 meses e é composto por aulas teóricas, ministradas nas dependências da Guarda Mirim, intercaladas por aulas práticas (estágio) realizadas na matriz da Apetit e nos restaurantes corporativos administrados pela empresa.

Após a fase de cursos e estágio, os participantes do programa estarão aptos a serem efetivados pela própria empresa ou serem absorvidos pelo mercado de trabalho, tanto em funções operacionais quanto administrativas.

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 29 anos da empresa foi realizada a "Gincana Solidária". Em 2018 a Apetit manteve a proposta: envolver os Clientes Apetit, que puderam aliar-se aos restaurantes para a arrecadação de itens de higiene e/ou alimentos para doação a instituições de caridade da comunidade local.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Esta é uma forma de ampliar o número de doações e beneficiar instituições espalhadas pelo país. 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 através de atitudes dos próprios colaboradores.

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 à diversidade, tratando a 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).



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

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 Apetit foi eleita em 2018, pela nona 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.

A Apetit também é reconhecida com o selo WEPs (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



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

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 e plano de carreira.**

Duas vezes por semana os colaboradores da Matriz fazem **Ginástica Laboral**. Esta atividade faz parte do **Programa Viva Melhor**, implantado com o objetivo de promover e incentivar a prática de hábitos saudáveis. Dentro do programa, os colaboradores têm acesso a grupos de caminhada e corrida, sendo orientados por um profissional especializado, cardápio balanceado e de baixo valor calórico durante o almoço, além de receberem informações mensais sobre saúde e bem-estar físico e mental. Bimestralmente todos os colaboradores participam de avaliação física, com o objetivo de medir os benefícios do programa e dar sequência ao acompanhamento e progresso individuais.

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. Em 2018, cada colaborador operacional recebeu da companhia 137 horas de capacitação presencial obrigatória, com registros e indicadores de desempenho, totalizando mais de 233.000 horas de desenvolvimento para a totalidade de nossas equipes de base. Já as lideranças, além da capacitação para multiplicar os treinamentos operacionais, tiveram acesso a 110 horas de



cursos exclusivos para o aprimoramento de suas atividades de liderança, gestão e estratégia.

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 o desenvolvimento de nossos colaboradores 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 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;
- 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.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Para 2020, a Apetit visa continuar alinhada a estes princípios, influenciando todos seus públicos e estimulando a adesão em 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 a sustentabilidade um dos valores da companhia.

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 2018, a ação foi realizada em prol da Escola Municipal Professor Hέλvio Esteves, localizada na região norte de Londrina. A escola funciona em período integral e desenvolve diversas atividades com os alunos, promovendo experiências culturais e de aprendizado na prática. Entre os projetos educacionais desenvolvidos, está o cultivo de uma horta, com o objetivo de despertar nos alunos a conscientização sobre a preservação do meio ambiente.

No início de 2018, a horta foi parcialmente destruída após ser atingida por um incêndio, causando prejuízos aos alunos, pois, além de ser um espaço voltado aos projetos educacionais, a horta também fornecia insumos complementares para a merenda escolar.

Deu-se então o início da ação de revitalização da horta, que contou com a força e o amor de voluntários. Funcionários, fornecedores, parceiros e amigos da Apetit, juntamente com o corpo docente da escola, dedicaram suas manhãs de sábado a ajudar a construir um futuro melhor. 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. <http://apetit.com.br/noticia/4-edicao-do-planeta-sustentavel-evento-que-marca-o-sucesso-de-boas-acoas.html>.

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. Anualmente, todo material é doado 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. Os resíduos desta atividade são descartados 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.

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?

Indústrias de beneficiamento de carnes e vegetais: Vivenciamos a sustentabilidade na prática. Agimos em conformidade com seus três pilares: econômico, social e ambiental. Entendemos que para sermos uma companhia sustentável devemos ser economicamente saudáveis, socialmente justos e ambientalmente responsáveis. Por isto, investimos continuamente na verticalização de nossa cadeia produtiva, no cuidado e desenvolvimento dos nossos colaboradores e na minimização dos impactos ambientais relacionados a nossa atuação. A implantação dessas indústrias proporcionou a criação de um ecossistema sustentável que veio para expandir os negócios da companhia, para oferecer mais saúde e segurança aos nossos colaboradores e para minimizar os impactos ambientais oriundos de nossas atividades diárias.

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. 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.

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.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

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 por meio 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 todas as mensagens são 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 Apetit - Ouvidoria, p. 58).

Fale com a Presidente: 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.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

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.

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, por ano, recebe cerca de 70 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
Av. Presidente Castelo Branco, 710
86061-010 Londrina – PR

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Informações gerais

A história da Apetit teve início em 1989. Foi uma trajetória de muitos desafios e dificuldades, mas, sobretudo, permeado por muita força de vontade e perseverança de uma mulher forte e determinada. O sonho desta mulher era tão grande, mas tão grande, que as pessoas a sua volta foram atraídas, como que por um ímã, para dentro dele. E eis que a história começou a se moldar.

A ideia de abrir um pequeno restaurante para servir prato feito em Londrina surgiu de um sonho da família Manfrin. Marcia arregaçou as mangas para colocar este sonho em prática e então ela, e uma única funcionária – dona Tereza – sua fiel escudeira, colocaram as mãos na massa para que o negócio começasse a acontecer.

Após apenas dois meses de inauguração, Marcia recebeu uma grande proposta! Preparar e entregar treze marmitas para funcionários de uma indústria da cidade. Foi aí que tudo mudou. A partir de então, ficou claro à Marcia que o mercado londrinense estava carente de empresas que prestasse este tipo de serviço, oferecendo alimentação a colaboradores de outras empresas. E foi assim que nasceu a APETIT SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO. Com desafios, superações e triunfos que marcaram a trajetória da empresa.

Várias boas histórias foram construídas ao longo destes anos e, claro, também passamos por momentos críticos, mas o mais importante é que aprendemos a tirar o melhor do que havia em cada um deles. Assim aprendemos que é preciso começar pequeno, mas sonhar grande e andar rápido para que este sonho se transforme em realidade.

Por isso, Marcia estabeleceu uma nova meta, fazer da empresa a maior do segmento de refeições transportadas (alimentos que são preparados em um local e transportados até onde serão consumidos) da cidade. Após muitas análises de mercado, de segmento e de clientes, ela partiu para o desafio de aumentar exponencialmente sua clientela. Pela qualidade de suas refeições e pelo cuidado direcionado às pessoas que recebiam seus serviços, a Apetit foi crescendo a cada dia mais e, em 1996, a empresa atingiu seu objetivo, se tornando a líder no segmento de refeições transportadas em Londrina e região. E, assim, novos voos foram alçados.



Duas perguntas passaram a habitar os pensamentos da Marcia e a inquietá-la: Por que não unificar uma refeição saudável com um ambiente confortável e aconchegante? Por que não oferecer soluções em serviços de alimentação que vão além da oferta de refeições de qualidade? Iniciou-se, então, o primeiro passo da nossa missão, enquanto empresa: oferecer as melhores soluções em serviços de alimentação, criando vínculos fortes e duradouros, mantendo nossa empresa saudável e competitiva.

Isto só seria possível se cuidássemos daqueles que seguiriam conosco neste desafio: nossas pessoas.

O negócio foi dando certo, novos equipamentos foram comprados e novas pessoas passaram a fazer parte do time de colaboradores que estavam à frente da Apetit. O trabalho foi árduo e a inovação nos processos foi tão grande que, em 1999, todos os clientes atendidos pela Marcia e sua equipe deixaram de receber refeições transportadas e passaram a ter um restaurante interno, moderno e confortável, administrados pela Apetit. Neste mesmo ano, a matriz administrativa da empresa recebeu uma nova sede, no mesmo local em que permanece até hoje.

Este novo prédio foi a materialização de que a Apetit estava seguindo pelo caminho certo!

Em 2001, a companhia recebeu um importante reforço. Decarlos Manfrin, se juntou ao time Apetit trazendo novas ideias e planos para ajudar a empresa a chegar ainda mais longe.

Assim, seguimos adiante, sempre investindo em tecnologia, padronização de processos e modelos de gestão, mas, principalmente, investindo em pessoas e aumentando cada vez mais nossos vínculos, tanto com os nossos colaboradores quanto com os nossos clientes.

O número de restaurantes administrados pela Apetit foi aumentando ao longo dos anos, então foi preciso investir ainda mais na padronização do atendimento nos restaurantes, na orientação dos nossos Gerentes de Unidade – responsáveis pelo bom funcionamento dos restaurantes – sobre o calendário anual de atividades, eventos e cursos oferecidos em cada unidade.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Também foi preciso estreitar a nossa comunicação com o nosso cliente a respeito destes tópicos, demonstrando a transparência a qual buscamos na condução do nosso negócio. Por isto, em 2004, criamos o Planejamento Anual do Restaurante. Uma cartilha que reforça o compromisso firmado com o nosso cliente no momento do fechamento do contrato e o qual reafirmamos todos os dias por meio das nossas atitudes diárias.

A medida em que a companhia crescia, crescia também a preocupação com as nossas pessoas e com a sociedade. Marcia sempre acreditou na transformação do mundo por meio da transformação das pessoas. Crença esta que permeia todas as ações da nossa companhia. Por isto, em 2006, em consequência do desejo dela em contribuir para a construção de uma sociedade mais justa e sustentável, por meio de ações votadas à valorização dos direitos humanos, da cidadania e de redução do número de pessoas em situação de vulnerabilidade social, nasceu o Instituto Apetit de Educação.

As ações e esforços da Apetit direcionados ao respeito, cuidado e valorização das pessoas – colaboradores, clientes, colaboradores de nossos clientes e a sociedade como um todo – passaram a ser reconhecidos, em 2010, pelo Instituto Great Place to Work. A partir de então, nossa companhia passou a figurar entre as melhores empresas para se trabalhar. Certificação que enche o coração da Marcia de satisfação e dissemina orgulho entre os colaboradores da Apetit.

Atrás desta premiação, vieram muitas outras, tão importante quanto, materializando nossas conquistas em forma de troféus e certificados e nos sinalizando acerca dos reflexos positivos do trabalho que realizamos no cuidado com as pessoas.

E por falar em pessoas, a Apetit acredita que elas são a parte mais importante da companhia. São elas que representam a empresa e estão à frente de todos os projetos e processos, atuando para que eles saiam do papel. Portanto, para que a empresa cresça, nada mais natural do que oferecer ferramentas e subsídios – inclusive intelectuais – para que nossas pessoas cresçam também. Com este pensamento em mente, em 2013, foi criada a Universidade Corporativa Apetit, a fim de oferecer cursos e treinamentos, presenciais e EAD, para o desenvolvimento profissional e pessoal dos nossos colaboradores.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

A Apetit continuou em franco desenvolvimento. Era chegada a hora de modernizar os processos de gestão e descentralizar as decisões. Em 2014, a empresa passou por reformulações gerenciais e implantou princípios de governança corporativa, com um corpo diretivo competente e atento às mudanças que estavam por vir.

Em 2015, iniciou-se um processo de expansão da companhia, mas sem perder de vista – por um segundo sequer – o bem-estar de nossas pessoas. Aliás, a primeira mudança importante na estrutura da Apetit, dada em 2015, aconteceu tendo como motivação um problema relatado pelos nossos colaboradores. Nossas pessoas que atuam em nossos restaurantes, por vezes, reclamavam do peso das caixas de vegetais e de carnes que eram entregues nos restaurantes e como isto as prejudicava. Este fato somado à visão de ampliação dos negócios da companhia, levou ao investimento na ideia da construção das Unidades de Beneficiamento de Vegetais, em 2015, e de Carnes, um ano depois.

Para facilitar que estes produtos e os outros insumos necessários chegassem aos restaurantes administrados pela Apetit, foi criado em 2016, o nosso Centro de Distribuição, uma referência em logística de onde saem os caminhões que abastecem as nossas unidades. Mais uma iniciativa para impulsionar a Apetit a crescer.

Aliás, 2016 foi um ano emblemático para a companhia, um verdadeiro divisor de águas. Além do Centro de Distribuição e da Unidade de Beneficiamento de Carnes, foi criada a holding Dela Foods, que administra todos os negócios e indústrias atrelados à Apetit, unificando o modelo de gestão e a nossa cultura organizacional por meio de um Centro de Serviços Compartilhados. A criação da holding permite que, independentemente do tamanho do crescimento que a Apetit alcance, ela permaneça sendo regida pela mesma missão, visão e valores do início de nossa jornada.

E por falar em crescimento... nestes 30 anos de história, crescemos tanto que o estado do Paraná passou a ser pouco. Fomos além e atualmente estamos presentes em 11 estados brasileiros, servindo mais de 100 mil refeições diárias, com aproximadamente 2000 colaboradores.

Ir sempre a frente é mais do que ser visionário, é pensar no futuro sem esquecer o passado, orgulhando as pessoas que ajudaram a construir o que vivemos hoje. É sempre



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

lembrar da nossa essência e do principal motivo pelo qual existimos, que é trazer soluções aos clientes e, acima de tudo, cuidar de pessoas.

Contrate bem

Contratar um novo colaborador não é uma tarefa simples, uma vez que envolve sonhos, expectativas e o futuro profissional daquele que está sendo contratado. Por isso, contratar corretamente, tendo em vista a cultura organizacional da empresa (missão, visão e valores) é essencial tanto à assertividade desta contratação quanto ao bem-estar do futuro colaborador dentro da empresa.

Além de nortear as ações e decisões da companhia e servir como uma espécie de código de ética, uma cultura organizacional forte é capaz de manter os colaboradores motivados e envolvidos com as causas da empresa. É por meio dos valores em comum, que o colaborador assume a visão de futuro da empresa como sua, uma vez que deseja fazer parte dela.

Desta forma, quando ocorre o alinhamento de valores, a tendência é que o colaborador trabalhe mais feliz, mais integrado ao grupo ao qual irá compor e, conseqüentemente, gere mais resultados. Este alinhamento também gera benefícios para a empresa contratante, pois evita problemas como atrasos, faltas sem justificativas e rotatividade de profissionais sem aviso prévio.

Visando maior assertividade na contratação e conseqüente redução de turnover em nossos restaurantes, nos empenhamos em desenvolver metodologias e oferecer treinamento às nossas lideranças para que estejam capacitadas a contratar de forma adequada os colaboradores que irão atuar nas unidades e departamentos pelos quais são responsáveis. O objetivo é contratar perfis que tenham valores alinhados aos nossos e que possuam características comportamentais capazes de facilitar sua adequação ao ambiente de trabalho no qual serão inseridos.



O cuidado com a preparação de uma nova liderança, para que seja capaz de contratar bem sua equipe, começa desde o início de sua trajetória na Apetit, por meio do exemplo e da orientação do líder direto que a contratou.

Em casos de contratação de um Gerente de Unidade – responsável pelos restaurantes – o processo de recrutamento e seleção é realizado pelo Gerente de Área – responsável pela região no qual o restaurante está localizado – e/ou pelo Gerente Operacional – responsável por supervisionar o andamento e garantir o bom desempenho da operação.

Após a contratação de um novo Gerente de Unidade, ele é integrado (ver item ‘PIC – Programa de Integração do Colaborador’) e apresentado aos ‘5 passos para a contratação’. Uma metodologia criada e implementada pela Apetit para preparar e auxiliar os novos gerentes a conduzirem os processos de recrutamento e seleção de colaboradores para sua equipe, quando necessário.

Ter as premissas deste modelo em mente no momento de recrutar e contratar um candidato, garante maior assertividade na integração do novo membro à equipe, uma vez que o responsável pela contratação buscará por candidatos que melhor se adequem a vaga oferecida. Estes novos gerentes, no momento de uma nova contratação, podem contar com o suporte de seu líder direto – que obrigatoriamente participa das primeiras entrevistas, com o objetivo de orientar, na prática, sobre o funcionamento do processo, apontar pontos e sugestões para melhoria e assertividade na condução do recrutamento e seleção – além do departamento de Relacionamento Operacional e/ou do departamento de Recursos Humanos.

Nos casos de contratação de Gerentes de Operação e Gerentes Administrativos, os responsáveis pela contratação são o departamento de Recursos Humanos juntamente com a diretoria responsável pelo setor que está ofertando a vaga. Após a contratação destes novos gerentes, eles passam pela integração e são encaminhados a nossa matriz, com todas as despesas pagas pela Apetit para passar por um período intensivo de treinamento. Neste treinamento, nosso departamento de Recursos Humanos fica responsável por apresentar os ‘5 passos para a contratação’ e oferecer os conhecimentos e subsídios necessários para que o novo líder seja capaz de recrutar e contratar novos



colaboradores para suas equipes. Além disso, o departamento de Recursos Humanos oferece todo suporte necessário a estes líderes no momento de uma nova contratação.

5 passos para a contratação

A contratação de um novo colaborador é uma questão muito séria para a Apetit. Buscamos por profissionais cujos valores convirjam com os nossos e que estejam compondo nossas equipes de forma a somar experiências e conhecimentos conosco, todos os dias.

Por isso, para que este perfil seja reconhecido no momento de uma entrevista, precisamos preparar lideranças fortes, por meio da oferta de treinamentos constantes – direcionados a sua aproximação com nossa cultura organizacional – e de metodologias que forneçam o conhecimento e o suporte necessário para que os processos de contratação, realizados por estas lideranças, sejam conduzidos com assertividade.

Entendemos que a assertividade da contratação começa por um recrutamento bem feito, e que o bom relacionamento da empresa com o novo colaborador deve começar neste momento, mas não deve parar por aí.

Tendo isto em vista, a Apetit criou e implementou os chamados ‘5 passos para a contratação’, uma metodologia de contratação, desenvolvida pelo departamento de Recursos Humanos, desmembrada em 5 módulos de treinamento, que orienta as lideranças sobre as 5 etapas do processo de contratar e receber, com sucesso, um novo membro para o time, ancorado sobre as bases da cultura organizacional da empresa.

Este treinamento é direcionado a todas as lideranças da companhia e chega até eles por meio do ‘Portal Webeducação’ – uma plataforma de treinamentos e cursos online criada e mantida pela Apetit. Os conteúdos deste treinamento são, também, repassados posteriormente por meio de treinamentos presenciais conduzidos pelo superior direto ou pelo departamento de Recursos humanos.



As 5 etapas abordam os processos de Recrutamento, Seleção, Admissão, Integração e Treinamento.

1 – Recrutamento

Quando falamos em recrutamento, estamos falando em buscar pessoas adequadas para preencher uma vaga específica da empresa. Para termos assertividade neste processo, a empresa oferece treinamentos – conduzidos por profissionais de Recursos Humanos – que visam oferecer subsídios para que cada líder consiga identificar nos candidatos o perfil adequado para sua equipe. Sempre ancorado na cultura da empresa. Estes treinamentos direcionados demonstram, inclusive, quais são as melhores formas de divulgação das vagas e quais são os canais mais assertivos para a divulgação de cada uma delas. Um dos motivos pelos quais todos os líderes são preparados para atuar como recrutador de sua equipe é o fato de a Apetit ser uma empresa pulverizada geograficamente – atua em 11 estados brasileiros. Deste modo, não faria sentido a contratação estar centralizada em uma equipe de Recursos Humanos estabelecida na matriz da empresa. Por este motivo, a preocupação com a preparação dos líderes para uma contratação respeitosa e assertiva é constante na companhia. Cada líder precisa estar preparado para conduzir o processo de seleção dos departamentos pelos quais são responsáveis. No entanto, eles podem contar com o suporte necessário dos departamentos de Recursos Humanos e Rotinas Trabalhistas sempre que julgarem necessário.

Com base nos conhecimentos adquiridos no treinamento, o responsável pela contratação define qual o perfil do profissional que está buscando e quais são os canais corretos que podem ser utilizados para a divulgação da vaga – Facebook, LinkedIn, sites e empresas especializados em recrutamento, entre outros. Também é elaborada uma descrição da vaga que permita que o candidato conheça um pouco sobre nossa empresa e sobre a cultura organizacional que a norteia, isto aumenta nossas chances de atrair profissionais com o perfil desejado.

2 – Seleção



No processo de seleção, partimos do pressuposto que já sabemos o perfil do candidato que queremos e que já atraímos estes profissionais por meio dos canais de recrutamento. Neste momento, é necessário selecionarmos o candidato de acordo com o perfil adequado. Para isso, é preciso que tenhamos em vista a cultura e os valores da empresa e se as especificidades deste profissional estão de acordo com as necessidades da companhia. Se tudo isto estiver alinhado temos o match perfeito.

É claro que quando o processo de seleção é feito em uma empresa que prima pelo cuidado com as pessoas, como é o caso da Apetit, mais do que olhar o currículo, olhamos para o ser humano. Incentivamos e oferecemos treinamento para que cada líder pergunte sobre as relações familiares, de amizade, sobre hábitos do dia a dia. O simples fato de um candidato ter um animalzinho de estimação, por exemplo, demonstra que ele é uma pessoa mais sensível. Por meio da abordagem destes tipos de temas é possível perceber quem é mais sentimental ou mais racional, por exemplo. Isto ajuda a observar se o candidato tem o perfil para assumir determinado cargo.

Envolver os líderes e encarregados diretos no processo de seleção, foi a grande mudança que ocorreu na Apetit nos últimos anos. Até 2016 a empresa contava com um departamento responsável pelo processo de recrutamento e seleção. No entanto, tendo a distância geográfica como fator determinante e entendendo que o alinhamento do candidato com a cultura da empresa é algo muito importante, passamos a envolver diretamente as pessoas chave de cada departamento no processo de seleção, pois além de participarem da avaliação das competências técnicas do candidato, elas conhecem a cultura da empresa em profundidade e podem identificar aquele que melhor se enquadra nela.

3 – Admissão

Para que a admissão seja assertiva é necessária a análise das expectativas dos dois lados: é preciso levar em consideração tanto o que a empresa espera, quanto o que o profissional espera. Estas expectativas precisam estar alinhadas e a contratação deve ser boa para os dois lados, caso contrário a chance de dar errado é muito grande.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Deve-se dar bastante atenção, também, aos trâmites legais de toda documentação que envolve a admissão. Pensando nisso, é oferecida pelos departamentos de Recursos Humanos e Rotinas Trabalhistas – os quais prestam todo suporte necessário ao responsável pela contratação – uma lista com a relação de toda documentação necessária para a efetivação do candidato.

Para casos de contratação de colaboradores para nosso setor administrativo, o líder responsável pela contratação envia a lista de documentos necessários à efetivação ao novo colaborador. Assim que a documentação estiver em ordem, o novo contratado entrega pessoalmente os documentos ao nosso departamento de Recursos Humanos, lotado em nossa matriz. Nossos profissionais de RH conferem a documentação e emitem a guia de Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) e após o ingresso do novo colaborador em suas funções, faz o registro em sua carteira de trabalho.

Nos casos de contratação de novos colaboradores para nossa operação, o processo é diferente devida a distância geográfica entre nossas unidades e a matriz, onde está o departamento de Recursos Humanos.

Após a escolha do candidato que ocupará a vaga, o Gerente de Unidade entrega ao candidato selecionado o checklist contendo todos os documentos que devem ser providenciados por ele para sua efetivação. Estes documentos, após entregues ao Gerente de Unidade, são escaneados ou fotografados e enviados para nosso departamento de RH, por meio da plataforma digital qualitystorm para que sejam conferidos e validada sua conformidade, ou não, com o que foi pedido. O próprio Gerente de Unidade, com a orientação e suporte do departamento de Recursos Humanos, gera a guia para emissão do ASO, insere a vaga no sistema da empresa para o pré-cadastro do colaborador e preenche a carteira do novo contratado. Todas estas etapas são supervisionadas e validadas pelo RH, que é o responsável pela finalização do processo e envio do contrato de trabalho ao novo colaborador.

Nossos Gerentes de Unidade são preparados em nossos treinamentos para que estejam aptos a atuar, também, nesta fase burocrática que envolve a contratação. As rotinas mais simples desta fase da contratação ficam a cargo do Gerente de Unidade para conferir



mais dinamismo ao processo, mais segurança ao candidato – uma vez que diminui o risco de extravio de documentos importantes – bem como, maior autonomia a este gerente que não dependerá 100% de um departamento para dar andamento às contratações.

A atenção aos trâmites legais referentes à admissão é uma garantia para a empresa e para o novo contratado, por isto não podemos ser negligentes neste ponto. Todo processo que envolve a contratação deve ser muito transparente. Tudo aquilo com o que o colaborador irá se comprometer, bem como o que a empresa espera dele deve ser deixado claro.

4 – Integração

Depois de tudo certo com a documentação, é hora de receber e integrar o novo colaborador à equipe e à empresa. É no momento da integração que todas as cortinas são retiradas, são aprofundadas as expectativas e ele passa a conhecer a nova cultura na qual está sendo inserido, na prática.

O momento da integração é, também, o momento em que o novo colaborador irá conhecer os processos internos da empresa e os colegas de equipe. É claro que pode acontecer de neste momento o colaborador ou a empresa perceberem que houve um alinhamento equivocado de expectativas, porém se o processo de recrutamento e seleção tiverem sido feitos tendo a cultura organizacional, os valores e missão da empresa como balizadores, a chance de isto acontecer se torna quase nula. Muitas empresas têm grande parte dos seus desligamentos, do seu turnover, nos primeiros meses de experiência justamente por não terem dado a devida atenção ao alinhamento cultural.

Na Apetit, o processo de integração varia de acordo com o cargo de cada colaborador contratado. A integração ocorre para orientar sobre a cultura organizacional e sobre as especificidades de cada função (ver item 'PIC – Programa de Integração do Colaborador' e 'Programa Cultivar').

5 – Treinamento



Existe uma grande chance de uma empresa investir em treinamento e seu colaborador resolver sair, mas também existe uma grande chance de a empresa não investir em treinamento e ele permanecer, fazendo sempre tudo igual com uma produtividade média.

A Apetit prefere treinar, capacitar e cuidar para que nossos colaboradores escolham permanecer. Isto porque, se o colaborador tem clara a posição que ele ocupa na companhia e dispõe de todos os recursos para realizar seu trabalho com mais qualidade ele se sente satisfeito e valorizado e permanece porque quer fazer parte da equipe e da empresa.

Nesta fase do processo de contratar e receber, são oferecidos treinamentos básicos que se diferenciam de acordo com o cargo de atuação. Uma vez que estes treinamentos básicos foram ofertados, é fundamental manter o colaborador atualizado sobre novos processos e reforçar os pontos mais importantes, de conduta ou de execução, periodicamente. Portanto, a quinta etapa compreende a fase do treinamento contínuo, que consiste em, no mínimo, quatro horas mensais de treinamento para 100% dos nossos colaboradores, por meio da UNIAP – Universidade Corporativa Apetit (ver item ‘Desenvolver – UNIAP’).

Isto reflete diretamente na redução do turnover da empresa, pois existe uma relação direta entre a qualidade de performance que o colaborador tem e a permanência dele dentro da companhia. Isto porque ele quer estar e nós queremos que ele esteja. Desta forma, alinhamos nossa expectativa mais uma vez. Desta maneira, também aumenta a integração entre os valores da companhia e os valores do colaborador, o que faz com que a empresa tenha sua cultura e valores mais fortalecidos.

Preferência pelo ‘olho no olho’

Acreditamos que as relações humanas devem prevalecer sobre o cartesiano. Portanto, tornar o processo de recrutamento e seleção mais humanos é a nossa forma de demonstrar nosso respeito às pessoas e, ao mesmo tempo, contribuir para a redução da



rotatividade de profissionais em nossas equipes, por meio da seleção de pessoas alinhadas aos nossos valores e que se enquadrem em nosso modelo de gestão.

A escolaridade dos nossos colaboradores de base operacional – contratados para atuar em nossas unidades – é, em sua grande maioria, de nível fundamental e médio. Por este motivo, nem sempre o candidato que deseja fazer parte de uma de nossas equipes possui o conhecimento necessário para preencher currículos detalhados. Às vezes, não possuem nem mesmo a vivência profissional para saber que este requisito é necessário àqueles que desejam se candidatar a uma vaga de trabalho. São pessoas simples, algumas em busca do primeiro emprego em uma empresa.

Deste modo, incentivamos os gerentes, responsáveis pela contratação de colaboradores para a operação, a levarem em consideração, além do que está escrito no currículo, o ser humano que chega até eles à procura de colocação, dando preferência pelo que é dito na entrevista ‘olho no olho’.

Esta prática estimula o gerente a ter sensibilidade desde o momento em que recebe o candidato, uma vez que pela simplicidade, pouca instrução e/ou pela falta de experiência em entrevistas de trabalho, ele pode se retrair e não conseguir demonstrar suas potencialidades de forma clara.

A técnica ‘olho no olho’ que incentivamos, visa estimular que o gerente chame para entrevista o máximo de pessoas possível para que converse com elas, conheça suas experiências, características e sonhos ao invés de concluir o processo seletivo, pautado, predominantemente, pela análise de currículos. A partir da triagem de candidatos, baseada nesta entrevista, as demais etapas de seleção podem compreender testes práticos e simulações de aptidões que comprovem as informações apresentadas na entrevista.

Nossos Gerentes de Unidade utilizam esta técnica em seus processos de recrutamento e seleção e veem obtendo excelentes resultados. Exemplo disto é o que acontece em nossa unidade que atua na empresa ‘Antenas Aquário’:



“Nesta unidade havia uma rotatividade muito grande de colaboradores. Na última contratação, optei por dar oportunidade a uma auxiliar de cozinha que, embora muito jovem, tinha quase nenhum estudo e muitas dificuldades em se enquadrar no mercado de trabalho. Seus trabalhos anteriores estavam sempre voltados a serviços gerais. Estimulei muito para que ela retomasse os estudos e assim a cada dia poderia almejar crescer mais na empresa. Ela foi contratada como temporária, já passou pelos 6 meses de experiência e agora já está matriculada para retomar os estudos. Ela está cada dia mais dedicada e se esforçando para chegar um dia a ser uma cozinheira. Com isto, nossa equipe está bem entrosada e não tivemos mais problemas com a rotatividade. Às vezes o que falta é apoio e um voto de confiança em pessoas que talvez no primeiro momento pareça não ter muito a oferecer, mas está somente com seu potencial escondido. O cliente, por sua vez, elogiou a queda na rotatividade e, também, o entrosamento da equipe. A colaboradora dá muito valor a oportunidade que teve, e resolveu retomar os estudos para evoluir mais dentro da empresa. Com uma colaboradora estimulada os serviços prestados são notoriamente mais satisfatórios”.

(Mônica Gonçalves Quirino – Gerente de Unidade na unidade Antenas Aquário)

Pensando nestes colaboradores, criamos a ‘Carteira de capacitação profissional’ (ver item ‘Desenvolver – Carteira de capacitação profissional’), para que a partir do ingresso destes profissionais na Apetit eles possuam uma maneira de comprovar os cursos de capacitação que realizaram. Esta carteira passa a ter, para eles, a mesma função de um currículo.

RIP - Recrutamento Interno de Pessoas

Oportunizar o desenvolvimento profissional das pessoas que compõem a Apetit é uma preocupação da empresa desde o momento da contratação de um novo colaborador. Entendemos que não é porque um colaborador é contratado para ocupar determinado cargo, que ele precise continuar na mesma função ou departamento.



Muitas vezes, depois de contratado, o colaborador desenvolve aptidões que vão além daquelas que ele utiliza para desenvolver seu trabalho diário, ou, até mesmo, se identifica com outro cargo ou departamento, no qual estaria mais satisfeito trabalhando. Por isso, a Apetit aposta no ‘RIP – Recrutamento Interno de Pessoas’.

O ‘RIP’ é um programa que oferece ao nosso colaborador a chance de se candidatar às novas vagas oferecidas pelos diferentes departamentos da empresa. Este programa possibilita que o colaborador saia de sua zona de conforto – se assim desejar – alcance melhores oportunidades, se desenvolva profissionalmente conforme suas metas pessoais, esteja motivado com o trabalho que desempenha, se sinta valorizado e estimulado a sempre buscar evoluir.

Todas as nossas ações são desenvolvidas para que reflitam positivamente, também, na vida pessoal do colaborador e, conseqüentemente, na sociedade como um todo. Acreditamos que um colaborador satisfeito se torna um cidadão melhor. É nisso que pensamos quando incentivamos nossas pessoas a buscarem dentro da empresa uma função que o fará mais feliz.

Sempre que surge uma nova vaga, tanto para o setor administrativo quanto para o operacional, ela é comunicada ao departamento de Recursos Humanos que fica responsável pela divulgação para toda a empresa – matriz, indústrias e unidades – com o objetivo de manter a imparcialidade no processo e garantir que todos tenham conhecimento de sua existência e possam se candidatar.

Desta forma, o trânsito dos nossos colaboradores entre os diferentes setores e áreas dentro da empresa é garantido sem nenhuma distinção. Um profissional administrativo pode se candidatar a vagas da operação e vice-versa. Os interessados são orientados a encaminhar seus currículos para os responsáveis pela vaga, que realizarão a condução do processo seletivo. Após a decisão do gestor que abriu a vaga, todos os candidatos são chamados para um feedback individual, independentemente de estarem ou não aprovados, sem prejuízo a sua posição atual ocupada por ele, dentro da Apetit.



Nosso programa de recrutamento interno possibilita que nossas pessoas se desafiem e elas, por sua vez, aproveitam estas oportunidades para buscar se desenvolverem cada vez mais:

“Entrar na Apetit como estagiária foi uma alegria e, também, muito desafiador. Eu estava a procura por novas oportunidade e felizmente fui selecionada para ingressar no setor de Planejamento Estratégico, mais especificamente com foco em projetos de análise de mercado e macroeconomia. Em apenas algumas semanas já pude adquirir novos conhecimentos e colaborar com as atividades propostas. Ao longo dos meses surgiu uma nova necessidade de apoio ao PMO e comecei a colaborar com o processo de alguns projetos em andamento da empresa. Pude aprender e trabalhar com alguns dos projetos desde sua chegada ao setor como ideia de melhoria, validação, desenvolvimento e implantação como processo. Também foi enriquecedor pois grande parte pude correlacionar com a teoria vista na universidade. Então, alguns meses depois houve o surgimento de uma vaga para atividades que envolviam estudos analíticos para a área de inteligência de mercado e prospecção de clientes. Decidi me candidatar por se relacionar com as atividades que já estava realizando e, também, por ser uma grande oportunidade para colaborar e aprender cada vez mais”.

(Mayara Rubio - Planejamento Estratégico)

“Participar do RIP foi uma experiência incrível! Como sou uma pessoa movida a desafios, assim que a empresa abriu essa oportunidade, já me interessei. Fiquei muito feliz por ter passado na seleção, sou muito grata à Apetit por sempre manter as portas abertas e me ajudar a conquistar tudo o que almejei!”

(Silvia Hosoya – PCP)

O 'RIP' proporciona ao colaborador a oportunidade de crescer, se desafiar, de sonhar, se realizar e, conseqüentemente, aumenta sua satisfação e seu sentimento de pertencimento ao negócio.

Seja Bem-Vindo



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Nós entendemos que o primeiro dia de um novo colaborador na empresa é permeado pela ansiedade e pela insegurança, afinal, ele não sabe ao certo o que esperar, como serão as pessoas e como será recebido pela nova equipe. Portanto, agimos de modo a minimizar esta insegurança e estabelecer, desde o início de sua trajetória na Apetit, uma relação de confiança mútua.

Para que isto se dê, foi criado o programa 'Seja Bem-Vindo', que oferece o suporte necessário ao novo colaborador, recepcionando-o e integrando-o de forma respeitosa e acolhedora. Por meio deste programa, o novo colaborador é colocado rapidamente em contato com a cultura organizacional e com o modo de trabalho da empresa, além de ser calorosamente recebido e integrado pelos novos colegas de trabalho. Buscamos oferecer a ele um ambiente mais agradável e amistoso possível, desde o primeiro dia, pois o nosso objetivo é que ele encontre na Apetit um local no qual terá prazer em estar.

Em nossa organização todo novo colaborador é recepcionado pelo seu gestor direto que entrega o 'Kit Cultura Apetit'. Estes kits foram elaborados tendo em vista a área de atuação do contratado e as necessidades específicas de cada área. Para um novo membro da equipe administrativa é entregue um kit composto pelo 'Guia da Cultura' (ver item 'Guia da Cultura'), um organizer – caderno personalizado – e uma caneta da Apetit. Para um novo membro da equipe operacional, que irá atuar em uma das nossas unidades, é entregue um kit composto pelo 'Guia da Cultura' – entregue a todos os colaboradores, independentemente do setor no qual irá atuar – a 'Carteira de capacitação profissional' (ver item 'Desenvolver – Carteira de capacitação profissional'), os uniformes que devem ser utilizados no ambiente de trabalho e os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).

Além do kit, para todos os colaboradores do setor administrativo, o departamento de Tecnologia da Informação cria um novo usuário para o sistema no qual irá trabalhar, uma conta de e-mail corporativo e fornece todos os logins e senhas necessários. É feita, ainda, a inclusão deste novo colaborador nas listas de transmissão de e-mails utilizadas para envio de comunicados pela Comunicação Interna. Este mesmo processo é realizado pelo departamento de Tecnologia da Informação para os novos Gerente de Unidade, Gerente de Área ou Gerente Operacional.



Para os demais colaboradores contratados para atuar nas unidades não são criados e-mails corporativos e não há inclusão em listas de transmissão de e-mail, pois estes colaboradores não fazem uso do computador em suas atividades de trabalho. São cargos de auxiliar de cozinha, cozinheiros, auxiliar de limpeza, entre outros. Nestes casos, os comunicados são enviados no e-mail do Gerente de Unidade, que é responsável por transmitir as informações a sua equipe. Estes comunicados são, também, enviados impressos a cada unidade, via malote, para que sejam anexados no mural, garantindo que chegarão ao conhecimento de todos.

Após contratado, cada Gerente de Unidade, de Área ou Operacional passa por um período de integração, de uma semana, realizada na matriz da Apetit. Nesta integração este novo gerente conhece a estrutura administrativa da empresa, passa por todos os departamentos, conhece o que cada departamento realiza e as pessoas que fazem parte dele. Esta é uma oportunidade de oferecer a este novo colaborador uma visão geral da empresa à qual está inserido.

Nos casos de contratações para os setores administrativos, o gestor direto conduz pessoalmente o novo colaborador a todos os departamentos e o apresenta às pessoas que neles trabalham. Esta atitude permite que o novo contratado conheça as dependências da empresa e as pessoas que fazem parte dela. No departamento no qual ele irá trabalhar, este colaborador terá uma espécie de 'padrinho' (ver 'Programa Cultivar') que ficará responsável por ensinar o que é necessário para a execução de suas atividades. Esta pessoa almoça junto com o novo contratado, esclarece suas dúvidas e se empenha para que o novo membro da equipe fique o mais à vontade e confortável possível principalmente nesse primeiro momento.

Já nas unidades, o Gerente apresenta o novo colaborador a sua equipe antes de iniciar suas atividades junto à cozinha, apresenta as dependências do restaurante, entrega os Equipamentos de Proteção Individual e o conduz as suas atividades. Neste primeiro momento, assim como no setor administrativo, um colaborador da unidade acompanha os primeiros passos do novo colega de trabalho, orientando e auxiliando nos processos, almoçando junto e fazendo tudo que estiver ao seu alcance para que ele se sinta à vontade no novo ambiente de trabalho.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Complementando o acolhimento, as novas contratações são divulgadas pelo departamento de Comunicação e Marketing, em ação de comunicação interna, às sextas-feiras. É encaminhado a todos os colaboradores administrativos e Gerentes de Unidade, de Área e Operacional um e-mail de boas-vindas contendo o nome dos novos colaboradores, cargo que irá exercer e unidade/departamento no qual irá atuar. Esta ação é realizada para que os demais os recebam com carinho e atenção e os orientem no que for preciso.

Os profissionais que são contratados para assumir cargos de liderança, como Executivos e Diretores, por exemplo, são apresentados por meio de uma e-letter – preparada pela Comunicação Interna e enviada por e-mail para os demais colaboradores – e por meio de comunicado impresso, exposto em nossos murais. Tanto na e-letter quanto no comunicado interno impresso, é inserida a trajetória profissional deste novo contratado bem como seus desafios e expectativas dentro da Apetit. Por se tratar de cargos de liderança de alto escalão, é importante que as equipes sejam comunicadas quanto às mudanças estratégicas, para que todos estejam alinhados às novas perspectivas da empresa e conheçam esta nova liderança cujas suas decisões irão impactar o trabalho de todos.

Guia da Cultura

Somos uma empresa que preza pela comunicação. Acreditamos que um colaborador bem informado sobre a missão, visão e valores, bem como sobre seus direitos e deveres, torna-se mais engajado com os objetivos da companhia e mais seguro daquilo com o que está se comprometendo.

A comunicação desses pontos ao colaborador, que está ingressando na Apetit, é feita presencialmente já no primeiro dia, no momento de sua integração à equipe e à empresa (ver item 'PIC – Programa de Integração do Colaborador'). Além disso, é oferecido ao colaborador um material impresso contendo todos os elementos que marcam o compromisso que o colaborador e a empresa assumem no ato da contratação. O novo



colaborador é orientado a guardar este material consigo para que possa recorrer a ele sempre que necessário. Este recurso recebe o nome de ‘Guia da Cultura’.

O ‘Guia da Cultura’ é um manual que orienta o novo colaborador. Baseado nas premissas da comunicação efetiva – utilizada em todas as comunicações desenvolvidas pela Apetit – este guia é escrito de uma forma clara e direta. O que facilita o entendimento de todos, independentemente do nível de instrução do colaborador. A empresa preza para que todos os colaboradores tenham acesso às informações por ela disponibilizadas.

Ele expressa em palavras o que significa fazer parte da Apetit, ao passo que documenta e estabelece peculiaridades sobre a nossa cultura, nossas crenças, os pontos que defendemos e como podemos colocar nossa missão, visão e valores em prática nas nossas rotinas dentro da empresa. É um lembrete diário do que é oferecido e esperado de cada membro do time Apetit. É a descrição da relação que será estabelecida entre colaborador e empresa.

Além de conter um pouco da história da criação da Apetit e descrever a missão, visão e valores que regem a empresa (ver item ‘Inspirar – Missão, Visão e Valores’), o guia abrange, ainda, os benefícios que oferecemos aos nossos colaboradores; a postura e atitudes que esperamos deles dentro do ambiente de trabalho; o que o nosso cliente espera do nosso atendimento; os direitos e deveres dos colaboradores; orientações sobre Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA); introdução às boas práticas defendidas e estimuladas pela Apetit – inspirar, falar, escutar, agradecer, desenvolver, cuidar, contratar, receber, compartilhar e celebrar; informações sobre as ações sociais promovidas pela empresa; código de ética a ser seguido; relação dos diferentes departamentos administrativos e suas responsabilidades, bem como os canais de comunicação disponíveis para dúvidas, críticas e sugestões.

Na última página do ‘Guia’, existe uma declaração que deve ser assinada pelo colaborador demonstrando a ciência de todas as normas contidas no manual e seu compromisso em seguir e respeitar as regras determinadas. Após a leitura e assinatura desta declaração, o colaborador deve destacar esta página e entregar ao seu líder direto para que seja encaminhado ao Recursos Humanos e seja anexada à ficha do



colaborador. Dessa maneira, garantimos o compromisso firmado do colaborador daquilo que ele se propõe a fazer e nosso compromisso com ele no que nos propomos a oferecer.

Todos os novos colaboradores da Apetit, recebem o 'Guia da Cultura', independentemente de cargo ou de localidade de atuação. O 'Guia da Cultura' é enviado para todas as novas unidades antes da inauguração, como parte da 'Caixa de Inauguração' (ver item 'Falar – Caixa de Inauguração'). Após este envio inicial, o Gerente de Unidade é o responsável por solicitar ao departamento de Recursos Humanos outra remessa, quando seus guias estiverem acabando, garantindo, dessa forma, que nenhum novo colaborador inicie suas atividades sem receber o material. Após a solicitação do Gerente de Unidade, o departamento de Recursos Humanos faz o envio dos novos guias via malote.

No setor administrativo, o gerente de cada departamento é o responsável por administrar seu estoque de guias, também solicitando nova remessa ao Recursos Humanos sempre que necessário.

PIC - Programa de Integração do Colaborador

Após a contratação é hora de receber e integrar o novo colaborador. A integração é o momento em que o novo contratado será colocado em contato com a missão, visão e valores da empresa, com os colegas de trabalho e com as especificidades da função a qual irá exercer. A integração diminui consideravelmente o tempo de adaptação deste novo colaborador, tanto em relação à empresa quanto à equipe, e minimiza a ansiedade que permeia os primeiros dias de trabalho em uma nova organização.

Por meio da integração o novo colaborador entende a importância do trabalho que irá executar e o contexto no qual está inserido. Mas, mais que isso, é no momento de integração que os vínculos e a relação de confiança entre a empresa e seu novo componente começam a se estabelecer. O processo deve ser honesto, respeitoso e transparente.



Tendo em vista a importância da integração para a adaptação do novo colaborador e a aproximação deste com a empresa, a Apetit desenvolve o 'PIC – Programa de Integração do Colaborador'. Um treinamento pelo qual todos os colaboradores devem passar durante os seus primeiros dias na Apetit, conduzido pelo líder direto.

Este programa busca contemplar todos os assuntos que consideramos essenciais para que o novo colaborador possa iniciar sua jornada com segurança dentro da companhia. O PIC é composto pela recepção, feita pelo líder direto, e apresentação do novo colaborador às dependências da companhia, às políticas internas e aos colegas de trabalho e oferta de treinamentos e cursos específicos de cada função.

Todos os treinamentos e cursos, oferecidos neste programa, são elaborados em conformidade com o padrão estabelecido pela nossa universidade corporativa (ver item 'Desenvolver – UNIAP'). Essa capacitação tem como objetivo ajudar o novo colaborador a conhecer e compreender a história da empresa – como surgiu e evolução ao longo dos anos de existência; conscientizar sobre os procedimentos corretos de segurança do trabalho para prevenção de acidentes; orientar sobre nosso padrão de qualidade e sobre quais as condutas esperadas pela empresa. Estes e outros assuntos são abordados presencialmente e/ou online, por meio do 'Portal Webeducação' (ver item 'Desenvolver – Portal Webeducação'). Todos os contratados passam pelo programa de integração, no entanto, os temas abordados variam de acordo com o cargo de cada novo colaborador.

Fazem parte do processo de integração os seguintes módulos: Integração Institucional, Integração Comportamental, Integração Operacional, Integração Técnica e Integração Estratégica. Sendo as Integrações Institucional e Comportamental direcionadas a todos os colaboradores, independentemente da função que será exercida por ele na empresa. A Integração Operacional é específica para os cargos operacionais, a Integração Técnica para os cargos de líderes operacionais e, por fim, a Integração Estratégica para todas os cargos de liderança da empresa.

A Integração Institucional aborda as informações sobre a empresa, sua história (surgimento e evolução ao longo dos anos) e sua cultura organizacional. O objetivo é transmitir ao novo colaborador a essência da nossa missão, visão e valores. Este



momento é marcado pela apresentação do nosso vídeo institucional; pela entrega do 'Guia da Cultura' (ver item 'Guia da Cultura'); pela apresentação das grandes metas da empresa, das nossas responsabilidades corporativas, de nossas premiações e de nossa universidade corporativa, a UNIAP. Para facilitar a compreensão e a absorção dos conteúdos, todas as apresentações são feitas de maneira leve e descontraída, com vídeos dinâmicos e apresentação de slides interativos. Esta integração é conduzida pelo líder direto do novo contratado em um ambiente tranquilo e que possibilite o maior grau de imersão possível.

A Integração Comportamental trata do desenvolvimento do colaborador dentro da Apetit e, para isso, entendemos que é necessário que ele conheça o que se espera de suas condutas em relação à empresa. Nesta integração, conduzida pelo líder direto, são abordados temas específicos direcionados às atividades do novo colaborador no ambiente de trabalho, tais como relacionamento interpessoal, flexibilidade, criatividade, espírito de liderança, organização, comunicação assertiva, proatividade, empatia e voluntariado.

Todos os temas são abordados de maneira realista e exemplificados ao colaborador com situações hipotéticas para que ele possa se sentir inserido no contexto e sua compreensão, sobre o que está sendo exposto, seja a mais efetiva possível. Por ser um treinamento bastante flexível – no qual cada líder aborda os temas a sua maneira e dá maior ênfase aos assuntos mais relevantes ao seu departamento – cada liderança pode abordar o conjunto de competências que melhor se aplicam a sua equipe, às atividades que aquele setor desenvolve ao ambiente no qual trabalham. Consideramos que nem todas as atividades são iguais, por isso, é fundamental respeitar as especificidades de cada função e departamento.

A Integração Operacional tem características específicas por ser direcionada exclusivamente aos colaboradores da operação, tais como conhecimentos sobre os processos operacionais do restaurante, suas práticas, ferramentas e informações sobre as atividades a serem desenvolvidas. Esta etapa do programa de integração é realizada dentro do restaurante, independentemente do cargo, para que o novo colaborador saiba quais são suas atribuições e quem deve procurar em situações que fogem da sua alçada.



O gerente responsável pela contratação é quem acompanha de perto as atividades do novo integrante do time, principalmente em sua primeira semana, para dar o suporte necessário e orientar as correções caso ele não esteja executando as práticas dentro das conformidades exigidas pelos padrões de qualidade da empresa. Além do gerente, o novo colaborador pode contar com um colega de trabalho com mais tempo de empresa para auxiliá-lo na execução das tarefas do dia a dia na operação.

A Integração Técnica é um módulo específico para as lideranças operacionais. Esse momento, conduzido pelo líder direto do novo contratado, é reservado para apresentar as ferramentas internas utilizadas na organização, como demonstrativo de resultados, Balanced Scorecard – modelo de gestão de desempenho (ver item ‘Falar – BSC’), procedimento de qualidade, procedimentos de cardápios, entre outros. Esses sistemas são responsáveis por mensurar nossa produtividade, crescimento, custos operacionais, qualidade e satisfação do nosso atendimento. Por meio destes indicadores conseguimos identificar e atuar na correção de possíveis pontos de melhora, dar feedbacks aos nossos colaboradores e oferecer reconhecimento financeiro àqueles se destacam na companhia.

A maior parte dessa integração fica disponível em nosso portal de educação à distância, o que permite às lideranças consultarem, quantas vezes forem necessárias, as temáticas abordadas. Caso necessário, existe ainda a possibilidade de reforços presenciais – acerca de pontos específicos que não estejam claros – que podem ser solicitados pelos colaboradores aos superiores diretos para que sejam viabilizados.

A Integração Estratégica tem como objetivo inteirar as novas lideranças sobre o cenário no qual a empresa está inserida, as diretrizes de atuação, qual o crescimento almejado, quais os planos de expansão, atualizações sobre informações e mudanças internas, caso haja. Esta modalidade de integração é conduzida pelo líder direto, presencialmente, ou por profissionais do departamento de Recursos Humanos, via telefone. Todos os pontos da integração estratégica são explanados de maneira clara – seguindo as premissas da comunicação efetiva – a fim de manter as lideranças informadas sobre os próximos passos da organização para que possamos seguir todos juntos rumo aos objetivos.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Nossos processos de integração colaboram, e muito, para a construção da trajetória profissional dos nossos colaboradores, desde seus primeiros dias dentro da companhia:

“Refletindo um pouco sobre minha trajetória de 5 anos na Apetit, me lembro de muitos momentos marcantes e, principalmente do meu primeiro dia. Cheguei com vontade de fazer a diferença e de poder trabalhar em uma empresa que valorizasse as ideias e a criatividade. E aqui encontrei isso e muito mais: encontrei pessoas que estiveram e estão comigo todos os dias me ensinando e me ajudando a crescer, encontrei amigos, oportunidades de me envolver em diversos projetos, e o principal, uma empresa ética e comprometida, que tem propósito em tudo que faz! Sobre meu primeiro dia, o que mais me marcou foi a integração sobre a cultura da Apetit, pois, junto comigo na mesma sala, estava uma colaboradora que foi contratada para ser diretora. Isso foi muito importante, pois apesar do cargo dela ser muito mais alto que o meu, estávamos no mesmo espaço, compartilhando de um mesmo momento de recepção, sem distinção. Durante o meu período de integração pude contar com o apoio de toda equipe. Eles me fizeram se sentir bem recebida e demonstraram o quanto minha chegada era importante. Durante este período pude construir laços de amizade que cultivo em minha vida pessoal até hoje. Este momento me ajudou imensamente, pois consegui me desenvolver e contribuir com os trabalhos. Hoje, devido às oportunidades recebidas, sou coordenadora deste mesmo departamento, que me acolheu tão bem. Só tenho a agradecer”.

(Fátima Regina Garcia – Comunicação e Marketing)

“Meu nome é Cristiane Alves dos Santos, sou cozinheira na unidade A. Yoshii Engenharia, entrei para a família Apetit no dia 31 de agosto de 2013. Fui contratada pela Aline Siqueira Tassi para trabalhar na unidade ‘Rota Indústria’, pra mim era o início de um desafio. Agarrei com unhas e dentes, sempre busquei o conhecimento necessário para executar minha função. Tive muito apoio interno para isso, em especial da Elaine Giroldo, Nicole Meiborg, mas também de tantas outras que já passaram por mim e que estão junto a empresa até hoje. Encontrei aqui uma grande família, pessoas com o astral elevado mesmo com as dificuldades eventuais. Aprendi bastante nesses anos aqui, continuo aprendendo hoje e preciso aprender muito mais ainda, pois nossa vida corre e com ela o mercado como um todo, e eu tenho que estar preparada. Tenho muito orgulho e amor por



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

essa empresa, e se Deus quiser e a Apetit permitir, pretendo continuar aqui por muitos anos. Grande abraço no coração de toda a família Apetit!”

(Cristiane Alves dos Santos – Cozinheira II na unidade A.Yoshii Engenharia)

Receber bem

Quando chegamos em um local desconhecido a forma como somos recebidos faz toda diferença. Se somos acolhidos com carinho aquele momento passa a ser especial e, em consequência, nos tornamos mais abertos e confiantes por estarmos nos sentirmos à vontade. Na Apetit receber bem, acolher e cuidar de quem caminha conosco é nossa preocupação constante. Por isso, o bem-estar de um novo colaborador é tão importante para nós.

Para demonstrar nossa receptividade, incentivamos que cada liderança demonstre de uma forma especial o quanto o colaborador é bem-vindo na nova equipe, que contamos com ele e que ele poderá contar com a empresa.

Para promover um clima de descontração e de receptividade, divulgamos constantemente formas de receber bem nossos novos colaboradores. Um abraço da equipe, recadinho surpresa, a decoração do ambiente de trabalho, um recado no mural, um mimo como chocolate, pirulito ou uma caneca. São ações simples, incentivadas pela empresa, para que as lideranças as tornem hábito em toda nova contratação. Por meio do compartilhamento de experiências, aumentamos o nível de engajamento nessa ação voluntária e acolhemos de forma carinhosa quem integra nossa equipe.

Receber bem o nosso colaborador é o primeiro giftwork que oferecemos as nossas pessoas para marcar positivamente o início de sua trajetória na Apetit. Esperamos, desde seu recrutamento e seleção, que ele se sinta acolhido e respeitado pelo nosso time com mais tempo de empresa. Aqui ele não é mais um, ele é especial!



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Programa Cultivar

Além de demonstrarmos carinho e respeito aos nossos novos colaboradores em sua chegada à Apetit, estendemos este acolhimento e atenção a ele durante todo o período de permanência conosco – que esperamos que seja longa, promissora e feliz.

Deste modo, logo que nosso novo contratado inicia suas funções em nossa empresa ele recebe o ‘apadrinhamento’ de um dos nossos colaboradores com mais tempo no departamento.

Este colaborador se disponibiliza a acompanhar o recém contratado durante os três meses de experiência para auxiliá-lo em suas atividades, responder suas dúvidas e apresentá-lo aos processos e pessoas.

Esta prática diminui o tempo de adaptação do novo contratado à empresa, equipe e especificidades da função a ser exercida, ao passo que figura como uma oportunidade de interação e de estreitar laços entre as nossas pessoas. Além disso, diminui a carga do líder, uma vez que as dúvidas do novo colaborador podem ser sanadas por um membro da equipe, desenvolve o espírito de liderança do responsável por este acompanhamento e dissemina nossa política de cultivar laços e o cuidado uns com os outros, entre outros benefícios.

No final dos três meses, o novo colaborador e o membro da equipe que o acompanhou respondem uma pesquisa referente ao desenvolvimento e resultados do programa, com o objetivo de avaliarmos a experiência de ambos e acolher suas sugestões para a melhoria contínua do programa.

Nosso Dia

Uma vez contratados e recebidos, manter os colaboradores integrados entre si e alinhados aos nossos valores e a nossa cultura organizacional é um grande desafio para a Apetit. Isto porque, somos uma empresa de grande porte, com aproximadamente 2.000 colaboradores, atuantes em diversos estados brasileiros. Desta forma, torna-se



necessário o desenvolvimento de programas que incentivem momentos de aproximação dos colaboradores com a cultura da empresa e de integração entre os membros das equipes e seus gestores.

Percebendo esta necessidade, o departamento de Recursos Humanos da Apetit criou, em 2011, o programa 'Nosso Dia'. Proposto como uma forma de integrar o colaborador ainda mais a sua equipe e ao seu líder direto, aproximá-lo da cultura organizacional que norteia as ações da empresa e incentivá-lo a participar dos programas de benefícios que oferecemos a ele espontaneamente.

Além disso, o programa busca manter o colaborador sempre em contato com os temas apresentados no nosso 'Guia da Cultura', que é oferecido a todo novo colaborador contratado pela companhia (ver item 'Guia da Cultura'), além de proporcionar momentos descontraídos entre as pessoas e reforçar a importância de cada colaborador para o desenvolvimento da organização.

E por que utilizar um material que nossos colaboradores já possuem? Esta é uma forma de estreitar ainda mais os laços entre a Apetit e nossos colaboradores, uma vez que uma nova interação com nosso guia permite que relembrem pontos apresentados no momento de suas contratações, ao mesmo tempo em que podem se sentir à vontade com as suas lideranças para expor suas dúvidas, sendo, inclusive, encorajados a isto.

Desde que foi criado, o programa é colocado em prática no início do mês de fevereiro. Fevereiro por dois motivos: já passou o período de férias e é o marco do início de um novo ano de trabalho nas unidades. Nada melhor do que começar o novo ano com alinhamento em 100%.

O programa é pautado por uma série de atividades que compõem este momento. Inicialmente, ainda em janeiro, nossa Comunicação Interna envia um e-mail a todos os nossos Gerentes de Área, Gerentes Operacionais e de Relacionamento Operacional – além da diretoria da área – contendo o passo a passo da campanha.

O objetivo deste e-mail é engajar as lideranças, de cima para baixo, para que os Gerentes de Unidade possam contar com o apoio necessário de suas lideranças para fazer o



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

programa acontecer. Este e-mail também é uma forma de comunicação que demonstra respeito para com os líderes operacionais, uma vez que informa sobre uma atividade importante que irá movimentar suas equipes e receber suas sugestões antes do início da campanha. Este mesmo e-mail é encaminhado também aos nossos Gerentes de Unidade, para que estes possam se preparar para desenvolver as atividades em suas unidades.

A partir daí o primeiro passo é o envio de comunicados impressos, desenvolvidos pela Comunicação Interna, produzidos para orientar o gestor a colocar o 'Nosso Dia' em prática. São nove comunicados, um por semana, que são enviados aos Gerentes – administrativos e de unidade – por e-mail e impresso, via malote. Neles estão contidas todas as informações sobre os temas que devem ser abordados, as dinâmicas sugeridas, os vídeos que serão utilizados como apoio e as orientações para que o gerente se reúna com sua equipe para debater os temas propostos.

Uma vez recebidos os impressos, o gerente de cada unidade deve, todas as sextas-feiras, reunir sua equipe e colocar em prática as atividades propostas. Os impressos, após utilizados, ficam expostos no mural da unidade. O e-mail é um complemento a este impresso, uma vez que por via digital podemos enviar vídeos e outros arquivos importantes. O Gerente de Unidade utiliza estas duas plataformas (impresso e digital) para construir sua fala.

O 'Nosso Dia' não é um programa exclusivo à operação. Todos os gerentes, inclusive os do setor administrativo, recebem o comunicado. Na matriz, os gerentes de cada departamento – baseados pelo material de apoio que recebem – reúnem suas equipes para conversar sobre os temas propostos e desenvolver as atividades sugeridas pela campanha.

Nestes comunicados, enviados semanalmente, são inseridas fotos de momentos que marcaram nossas unidades no ano anterior. Também são encaminhados informativos que explicam sobre como o programa foi realizado no ano anterior com o objetivo de estimular as unidades que, por algum motivo, não puderam participar a se engajarem no programa.



Além dos comunicados (impressos e e-mail), utilizamos outras plataformas de comunicação, para amplificar os resultados da campanha, sendo estas: listas de transmissão via WhatsApp, SMS e ferramenta de reuniões remotas (ver item ‘Videoconferência com a Presidente’).

Em 2018, foram produzidos vídeos com linguagem bem-humorada, pela equipe de Comunicação Interna, com orientações para a realização de quatro dinâmicas vivenciais a serem aplicadas com as equipes. As dinâmicas foram:

- Teia da amizade:

Para a realização desta dinâmica nossas equipes precisaram apenas de um novelo de lã ou de barbante grosso – colorido de preferência – e da formação de um círculo pelos colaboradores e o líder. O líder administrativo ou operacional iniciava a atividade. Segurando a ponta do novelo, o gerente começava falando sobre seu passado, sobre sua vivência dentro da Apetit, seus desafios, aprendizados e conquistas. Após falar sobre isto, ele jogava o novelo para um dos seus colaboradores – preferencialmente o que estivesse a sua frente. O colaborador, assim como o gerente, falava sobre a sua vivência, dava uma volta com o barbante no dedo e arremessava o novelo para o próximo colega. E assim, sucessivamente até que todos houvessem participado. No final da atividade, se formou uma grande teia. Nossos gerentes foram orientados a fotografar este momento e enviar o registro ao nosso departamento de Comunicação e Marketing para que fosse divulgado as demais equipes. O objetivo desta dinâmica foi aproximar as pessoas da equipe, entre eles e entre eles e seu líder.

- Bexiga da vitória:

Para a realização desta atividade, nossos gerentes precisariam apenas de um pedaço de papel escrito cada um dos nomes dos seus colaboradores e uma bexiga para cada um. Eles deveriam escrever o nome do colaborador em um papelzinho, colocá-lo dentro de uma bexiga, enchê-la, escrever a palavra ‘vitória’ nela e entregá-la ao colaborador correspondente ao nome que está dentro da bexiga. No momento em que o gerente fosse explicar a dinâmica a sua equipe e entregar a bexiga, ele deveria falar para os colaboradores que estava recebendo a bexiga com o nome de outro colaborador, seu



colega de trabalho, e que ele deveria defender a vitória de seu colega como se fosse a sua própria. Após a entrega das bexigas, eles deveriam estourar a bexiga uns dos outros enquanto deveriam proteger a sua. Ao final da atividade, a única bexiga que permanecesse inteira seria a vencedora da atividade. No momento em que o colaborador vencedor fosse estourar a sua bexiga para revelar o nome de quem estava lá dentro, se surpreenderia ao ver que seria o seu próprio nome e que na verdade estava defendendo a vitória dele mesmo e não do outro. Orientamos que o gerente entregasse um brinde simples, como um chocolate, por exemplo, ao colaborador vencedor. Somente para marcar que ele é quem foi o vitorioso. O objetivo desta dinâmica foi demonstrar aos colaboradores que se o trabalho for realizado em equipe, cada um cuidando do outro, tudo fica mais fácil e mais leve.

- Escolhendo palavras:

Para esta atividade foram necessários apenas sulfite e caneta. O gerente deveria formar um círculo com os seus colaboradores, entregar-lhes o sulfite e as canetas e pedir que escrevessem – com palavras soltas ou frases completas – situações que eles vivenciaram no ambiente de trabalho e que, na visão deles, não foram positivas e na sequência, em frente a este fato, deveriam escrever como eles fariam diferente, o que fariam para melhorar esta situação ou a equipe como um todo. Esta atividade promoveu uma abertura para que os colaboradores pudessem expor seu ponto de vista sobre as situações vivenciadas e sobre a própria equipe. O que ofereceu ao gerente uma noção clara de pontos que muitas vezes, por conta da correria do dia a dia, escapa de seu campo de visão. O objetivo foi trazer à tona os fatos considerados ruins pela equipe e trabalhar para que eles pudessem ser mudados.

- Presente, passado e futuro:

Para a realização desta dinâmica foi necessária apenas a utilização de uma fita adesiva. Nossos gerentes foram orientados a colarem três fitas no chão, uma paralela a outra, com espaço suficiente entre elas para que os colaboradores se posicionassem. Uma fita representaria o passado, a segunda o presente e a terceira, o futuro. Os colaboradores se posicionaram frente a primeira fita, que correspondia ao passado. Neste primeiro



momento, cada colaborador deveria falar sobre fatos do seu passado, sobre coisas boas ou ruins que lhes aconteceram – em âmbito pessoal ou profissional. Após todos terem falado, dariam um passo à frente e se posicionariam na fita que correspondia ao presente. Novamente cada um dos colaboradores falaria sobre fatos do presente, bons ou ruins, pontos que gostariam de melhorar ou mudar. Após todos terem participado, dariam um passo à frente e se posicionariam na fita correspondente ao futuro, na qual falaria sobre o futuro, seus planos, sonhos e expectativas. Nossos gerentes foram orientados a deixar os membros de sua equipe à vontade para participar ou não. Eles deveriam incentivá-los a participação, mas não os forçar. O objetivo desta atividade foi promover um momento no qual nossos colaboradores pudessem se conhecer melhor, saber mais sobre o passado, presente e futuro de cada um. Ver os pontos em comum e como um pode contribuir para a realização dos sonhos uns dos outros. Além disso, nossos líderes puderam ouvir cada um dos nossos colaboradores com carinho e atenção para que possam contribuir também com o crescimento pessoal e profissional de cada um que compõe sua equipe. Um momento de troca de experiência para que o futuro seja semeado.

Foram sugeridos materiais simples e baratos para a realização de todas as dinâmicas propostas, permitindo que todos pudessem participar.

Além destes, enviamos vídeos da presidência sobre a missão, a visão e os valores da empresa, via SMS, para garantir que todos os colaboradores recebam, mesmo os que não possuem acesso à internet no seu local de trabalho. Mantemos também uma lista de transmissão, via WhatsApp, no qual estão inseridos todos os gerentes, para que haja maior agilidade no envio de comunicados específicos.

Incentivamos a todos que encaminhem fotos das práticas do 'Nosso Dia' ao departamento de Comunicação e Marketing pois, com esse material em mãos, podemos criar comunicados a fim de divulgar a importância da participação das equipes no programa e assim valorizar os restaurantes participantes, além de incentivar todos os outros a participarem também. Por meio da lista de transmissão podemos enviar as fotos recebidas a todos os participantes, para que estes vejam em tempo real o que está acontecendo com seus colegas de outras equipes.



O encerramento do 'Nosso Dia' é marcado pelo evento 'Pipoca com Guaraná' (ver item 'Celebrar – Pipoca e Guaraná'), criado para encerrar os ciclos de temas e promover um momento de confraternização, descontração e aproximação da equipe, e que leva o nome ao sentido literal, em um momento de realmente comer pipoca e tomar guaraná, vivenciado tanto pelos colaboradores das unidades quanto pelos do setor administrativo.

Videoconferência com a Presidente

Acreditamos na importância da participação da nossa Presidente em nossas ações e práticas propostas. Sabemos que nossos colaboradores nutrem por ela um profundo sentimento de admiração e respeito e o quanto eles se sentem felizes, valorizados e motivados quando têm a oportunidade de conversar com ela.

Pensando nisso, além dos comunicados que foram enviados para cada Gerente de Unidade, explicando, orientando e incentivando a participação no programa 'Nosso Dia', foram feitas chamadas de videoconferência por meio da ferramenta Gotomeeting, entre nossa Presidente e os colaboradores das nossas unidades.

Após marcar uma data e horário para que a videoconferência acontecesse, todos os Gerentes de Unidade foram orientados a baixar a ferramenta em um computador ou o aplicativo para acesso pelo celular. Após a ferramenta ou aplicativo instalados foi só acessar com o ID da reunião que foi enviado a todos. Era possível interagir com a Presidente de duas formas: pela webcam e microfone do computador ou celular, ou pelo chat da ferramenta, onde é possível digitar uma questão ou comentário.

O departamento de Comunicação e Marketing e Tecnologia da Informação foram os responsáveis pela viabilização das videoconferências, envio de comunicados e convites para os Gerentes de Unidade, bem como no suporte para a utilização da ferramenta.

A primeira videoconferência foi realizada entre nossa Presidente e todas as nossas unidades. Foram momentos valiosos de troca de experiência e informações, ancoradas no respeito e descontração – características pessoais marcantes da nossa Presidente e que permeia todas as ações da Apetit.



Em um segundo momento, foram realizadas videoconferências agrupando unidades de uma mesma regional. Foram quatro no total: uma com todas as unidades da região sul, uma com as unidades da região sudeste, uma com as unidades do centro-oeste e outra com as unidades da região nordeste.

Como nem todas as nossas unidades possuem acesso à internet, todas as videoconferências foram gravadas e enviadas, posteriormente, via e-mail, reforçando mais uma vez nosso compromisso de garantir que a informação chegue a todos, independentemente da localidade em que estão.

Análise estatística de perfil demográfico

Em uma empresa com muitos colaboradores é necessária a atenção aos pontos fortes, para que sejam mantidos e aprimorados, e aos pontos de melhoria para que sejam adotadas medidas de correção rápidas e eficientes.

A Apetit é uma empresa feita de pessoas, cuja gestão é voltada para elas. Por isso, entendemos que a melhor forma de avaliar internamente a empresa é prestando atenção em nossa população de colaboradores. No entanto, é necessário buscar ferramentas que permitam a avaliação desta população de forma imparcial, com base em resultados numéricos.

Para avaliar a população de colaboradores que compõe a Apetit, realizamos periodicamente uma análise estatística de perfil demográfico em cada uma das nossas regiões de atuação.

A análise é realizada pelo departamento de Gestão Operacional e utiliza a ferramenta de Business Intelligence (BI) como forma de tratar os dados e obter informações. A análise leva em consideração as características regionais, idade, sexo, formação profissional, horas de atestados médicos, horas de faltas sem justificativa, cargos e tempo de permanência, remuneração e promoções recebidas.



Com base nestas informações são traçados os perfis demográficos que orientam as lideranças no processo de triagem de colaboradores para possíveis promoções e nas ações de correção de possíveis pontos de falha identificados. Por exemplo, se em uma determinada unidade os colaboradores estão com alta recorrência de atestados médicos, identificados pela análise demográfica, esta unidade será acionada para que o departamento de Segurança do Trabalho entenda o porquê isto está acontecendo e possam ser adotadas medidas corretivas.

Outro ponto importante de correção são as faltas sem justificativa. As ausências injustificadas no trabalho atrapalham a performance, tanto daquele que falta quanto da sua equipe. O colaborador que se ausenta do ambiente de trabalho sem justificativa sobrecarrega os demais, que ficam frustrados, insatisfeitos e transmitem esta insatisfação ao cliente. Por meio da análise da população é possível identificar o problema e buscar uma solução junto ao colaborador responsável pelas faltas.

Jornada flexível de trabalho

Estabelecer horário para início e fim do expediente é importante para determinar o fluxo de trabalho. No entanto, alguns colaboradores por motivos variados – compromissos familiares, horário de transporte público, entre outros – precisam fazer um horário diferente dos demais.

Nosso objetivo é que o colaborador trabalhe satisfeito e despreocupado. Desta forma, oportunizamos que aqueles que têm a necessidade de fazer um horário diferenciado, seja pelo motivo que for, possam fazer isto mediante o alinhamento de seu turno de trabalho juntamente com seu líder direto.

Incentivamos nossas lideranças a, juntamente com o colaborador, encontrar a melhor solução para resolver o problema de horário. O primeiro passo é conversar com ele para entender seu problema e apresentar opções de solução. Desde que sejam respeitados o número de horas trabalhadas, o horário de entrada e de saída podem ser flexibilizados.



Além disso, a Apetit é uma empresa que trabalha com o sistema de banco de horas (ver item 'Cuidar – Flexibilidade de horário'). Desta forma, é permitido que o colaborador se ausente do ambiente de trabalho sempre que necessário. O único critério é que o período de sua ausência seja comunicado ao gestor responsável pelo departamento no qual trabalha para que sejam ajustadas as rotinas da equipe.

Missão, Visão e Valores

Toda empresa é criada e se desenvolve por algum motivo. Ao longo de sua trajetória no mercado ela carrega consigo sua essência, seus ideais e aquilo em que realmente acredita. A missão, visão e valores são os grandes norteadores de todas as ações de uma organização e é por meio desses balizadores que dizemos ao mercado e aos nossos colaboradores porque existimos, o que queremos e no que acreditamos. A missão define nossos objetivos, a visão nos indica o caminho a seguir e os valores nos guia.

Nossa Missão – Oferecer as melhores soluções em serviços de alimentação, criando vínculos fortes e duradouros, mantendo nossa empresa saudável e competitiva.

- Por meio da nossa missão demonstramos que o propósito da Apetit vai além da oferta de refeições saudáveis e de qualidade aos nossos clientes. Nosso propósito é o respeito e o cuidado com as nossas pessoas, sejam elas colaboradores, clientes ou colaboradores de nossos clientes. Prezamos pela construção de vínculos baseados na transparência e na excelência da prestação de nossos serviços. Mais do que servir nosso objetivo é encantar!

Nossa Visão – Sermos A referência nacional em soluções de alimentação corporativa.

- Como toda empresa em ascensão no mercado, queremos crescer cada dia mais. Visamos lucro, fortalecimento da nossa marca e do nosso modo de trabalho, mas sem deixar de lado nosso principal patrimônio: nossos colaboradores. Quando crescemos, nossos colaboradores crescem também e vice-versa. É uma via de mão dupla a qual nos orgulhamos em manter e reforçar. Quanto mais crescemos mais benefícios podemos oferecer às pessoas que impulsionam a Apetit rumo aos seus objetivos e à sociedade na



qual estamos inseridos. A empresa prospera, as pessoas que a compõe prosperam e a sociedade também!

Nossos Valores – Foco em resultados, clientes, liderança e gestão de pessoas, competência profissional, transparência, respeito pelas pessoas, sustentabilidade.

- Nossos valores são pautados naquilo que prezamos, naquilo que nos é mais precioso. Nossos valores nos norteiam e nos inspiram a sermos cada dia melhor, seguindo firme em nossa missão. Como empresa buscamos pelos resultados, pelo vínculo com os nossos clientes firmado e reforçado pela excelência do nosso atendimento e pela transparência existente em nossas relações. Relações estas que buscamos estreitar também com o nosso colaborador. Sabemos que sem nossas pessoas não seria possível nossa existência, nossa sustentabilidade e nosso sucesso. Por isso, deixamos claro a importância que elas têm no nosso dia a dia e em todas as nossas conquistas, e incentivamos – e oferecemos – subsídios para que elas se desenvolvam cada vez mais. Temos orgulho da relação de respeito que construímos com os nossos colaboradores ao longo destes 30 anos de trajetória. Nos orgulhamos dos profissionais competentes que temos e do time de excelência que formamos. Esta excelência tem reflexo positivo na empresa, na vida profissional e pessoal dos nossos colaboradores, na satisfação dos nossos clientes e, por consequência, na nossa comunidade. Permeados pelos valores que temos buscamos transformar o mundo transformando nosso ambiente de trabalho e as relações humanas que mantemos.

Nossa missão, visão e valores demonstram nossa essência. Por isso, buscamos contratar pessoas que estejam alinhadas ao que é importante, e inegociável, para nós. Buscamos, também, inspirar nossos colaboradores, todos os dias, por meio do reforço desta essência, materializada na oferta de um ambiente respeitoso, seguro e agradável de trabalho, por meio do incentivo constante ao desenvolvimento profissional e pessoal, por meio da solidariedade com o próximo.

Para que nossos colaboradores não percam nossa missão, visão e valores de vista, fazemos questão que esta tríade esteja presente em pontos estrategicamente pensados: site da Apetit, parede adesivada na entrada dos colaboradores da matriz, ‘Guia da



Cultura’ (ver item ‘Contratar e Receber – Guia da Cultura’), estações de trabalho, agendas, cadernos, comunicados, mural, entre outros. Nosso objetivo é que por meio do contato diário com aquilo que rege a empresa, os colaboradores se inspirem a seguir conosco rumo aos nossos objetivos, a viver de acordo com os seus propósitos e a fazer a diferença também fora das dependências da Apetit. Além disso, todas as nossas práticas e ações são pautadas pela nossa missão, visão e valores. Buscamos nos manter conectados, de todas as formas possíveis, aos princípios que regem a nossa companhia.

Instituto Apetit de Educação

Acreditamos que para transformar o mundo, precisamos transformar primeiro as pessoas que vivem nele. A Apetit busca transformar a sociedade por meio do desenvolvimento das pessoas que compõe a empresa e do engajamento dos nossos colaboradores em projetos sociais. Pensando nisso, em 2006, foi criado o ‘Instituto Apetit de Educação’.

O ‘Instituto Apetit de Educação’ nasceu do desejo da nossa Presidente, Marcia Mocelin Manfrin, em contribuir na construção de uma sociedade sustentável, por meio de ações que visam o reconhecimento e valorização dos direitos humanos, da cidadania e a redução das situações de vulnerabilidade social.

As ações do instituto contemplam programas sociais propostos e desenvolvidos pela empresa, proporcionando educação socio-profissionalizante, qualidade de vida e a promoção do respeito à diversidade tanto no ambiente de trabalho quanto na sociedade na qual a Apetit está inserida. Estas ações acontecem por meio de cursos, ações voluntárias, programas e projetos que são custeados pela própria Apetit.

Como forma de angariar recursos financeiros para o desenvolvimento dos programas criados pelo instituto, nossa Presidente oferece, também, palestras gratuitas – sobre empreendedorismo, liderança, motivação, entre diversos outros temas – a empresas, estimulando que estas, caso sintam-se à vontade, realizem uma doação espontânea em dinheiro para o ‘Instituto Apetit de Educação’.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Além de apoiar financeiramente o instituto, a empresa estimula e engaja seus colaboradores a se voluntariarem em diversas campanhas solidárias, incentivando desta forma o florescimento da solidariedade, do respeito e do amor ao próximo naqueles que são responsáveis pelas conquistas da Apetit. Acreditamos que plantando a semente do bem em solo fértil os frutos serão colhidos e saboreados pela nossa comunidade.

O instituto articula, ainda, parcerias com outras instituições com o objetivo de promover ações, divulgar programas sociais e ambientais e, desta forma, ampliar a corrente do bem a favor do próximo e do nosso planeta.

Com a missão de valorizar e desenvolver o ser humano, buscando aprimorar suas potencialidades, o 'Instituto Apetit de Educação' desenvolve atualmente quatro importantes programas: 'Gastronomia Especial', 'Integrar' e 'Auxiliar em Serviços de Alimentação' voltados para toda a comunidade, 'Mamãe Apetit', direcionado aos nossos colaboradores.

Projeto Gastronomia Especial:

No 'Projeto Gastronomia Especial' a Apetit abre suas portas para alunos de instituições londrinenses, direcionadas à educação de portadores de Síndrome de Down, para uma aula de gastronomia. Este projeto, que faz parte das ações incentivadas pelo 'Instituto Apetit de Educação', tem como propósito estimular portadores da Síndrome de Down a adquirirem novos conhecimentos e desenvolverem habilidades, além de oferecer uma tarde divertida e descontraída, e a oportunidade de saírem da rotina e fazerem novos amigos.

São enviados convites para as instituições para que os interessados se inscrevam no projeto, informando a data e horário em que a aula será ministrada. Além dos alunos, o convite é extensivo aos professores e pais que quiserem acompanhar. Em 2018, foi realizada a 8ª edição do projeto, que contou com 19 participantes das instituições APAE, Escola MANAIN e APS-Down, todas de Londrina, três colaboradores especiais da Apetit, portadores de Síndrome de Down – André Rocha, Juliano Jafel e Greice Kelly, e sete colaboradores voluntários, que se inscreveram para participar. Nesta edição os participantes aprenderam a preparar panquecas doces e salgadas.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Nas aulas oferecidas pelo projeto, o Instrutor Técnico da Apetit, Vandir Mendes, juntamente com os colaboradores da Apetit que se inscrevem como ajudantes voluntários, preparam os ingredientes que serão utilizados nas receitas ensinadas. Todos os ingredientes passam por um processo de pré-preparo antes de iniciarmos a atividade, como cortar, cozer e processar, para eliminar qualquer possibilidade de risco de acidentes. Além disso, os ajudantes voluntários auxiliam os participantes do projeto no preparo dos alimentos.

Sabe-se que o indivíduo portador da Síndrome de Down possui limitantes de concentração e memorização e, isto foi levado em consideração no desenvolvimento da metodologia de ensino das aulas oferecidas pelo projeto. O Instrutor Técnico, responsável por ministrar as aulas do programa, executa as etapas da receita passo a passo, com toda calma, para que os participantes assistam e depois reproduzam. Ao término do preparo o participante pode degustar o prato que ele mesmo preparou.

Além da atividade principal, que é o preparo dos pratos, os alunos ainda contam com nosso espaço gourmet, preparado com decoração, música, dança e bastante interação para a recepção deles. Usualmente, os familiares dos participantes são convidados a assistir o evento, sendo uma forma de alimentar o senso de capacidade e autoestima em todos que participam do programa.

Após as atividades desenvolvidas em nosso espaço gourmet, os participantes do programa são acompanhados pelos voluntários e professores em um tour pela nossa matriz para visualizar um pouco da rotina de trabalho dos nossos colaboradores no exercício de suas atividades na empresa. Esta visita é realizada respeitando o grau de deficiência de cada um dos participantes do grupo.

O objetivo maior desta visita, na qual oportunizamos o contato destes jovens com um pouquinho da realidade de uma empresa, é mostrar aos pais e alunos que o portador de Síndrome de Down pode ser inserido no mercado de trabalho, pode aprimorar suas habilidades e despertar tantas outras, tornando-se cada vez mais autônomo e autoconfiante.



Ao término do dia, todos recebem um certificado de participação no evento que é entregue em mãos, um a um, pela Presidente da Apetit, Marcia Mocelin Manfrin. A entrega do certificado é um momento de muita emoção e orgulho a todos os envolvidos.

Tanto os participantes quanto os voluntários aprendem e se divertem com o programa. Uma inspiração para a vida de cada um deles:

“Gosto das aulas de gastronomia e de aprender coisas novas. De contar o que foi aprendido para os colegas de trabalho e de refazer as receitas em casa junto com a avó”.

(Gleice Kelly Santos de Souza – Auxiliar de Cozinha na unidade PADO –
Participante)

“Sempre que a Gleice participa das aulas de gastronomia ela chega empolgada contando para os colegas de trabalho tudo o que ela aprendeu e as atividades que foram realizadas. Ela gosta muito das aulas de gastronomia, inclusive no último curso levou a mãe e a avó”.

(Sandra Regina Guidoti – Gerente de Unidade na unidade PADO)

“Doar é um ato inverso. Isso resume muito o sentimento que tenho em participar do Gastronomia Especial, percebendo o quanto podemos fazer pelo bem do próximo e quanto cada pequeno gesto faz a diferença para outra pessoa. É muito gratificante ver no rosto dos alunos o sorriso e a felicidade em estar participando de um momento especial com muita alegria. Emocionante, essa experiência faz que cada dia tenhamos mais gratidão pela vida, só tenho a agradecer a Apetit por fazer parte desse projeto tão especial. “

(Vandir Mendes – Instrutor Técnico – Planejamento Estratégico)

"Participar como voluntária do Gastronomia Especial me enche de alegria. Ali vemos que não existem diferenças entre nós e nos faz refletir sobre nossa própria vida. Ali enxergamos que as pessoas especiais lidam com as diferenças muito melhor que nós e



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

simplesmente são felizes com o que são e possuem. São exemplos de vida e de força de vontade para todos nós e agradeço a Apetit por proporcionar estes momentos para nós."

(Roberta Aoki – Gerente Financeiro)

Programa Integrar:

O 'Programa Integrar' traz consigo a bandeira da inclusão, amplamente defendida pela Apetit. O programa oferece oportunidades de emprego a portadores de necessidades especiais que tenham interesse em ingressar no mercado de trabalho.

As vagas são divulgadas por meio de anúncios na página do Facebook da Apetit, em cartazes espalhados nas unidades para o cliente usuário e por contato telefônico e e-mail direcionados às escolas e centros de apoio. Estas instituições repassam as informações aos responsáveis dos alunos para, caso haja interesse, entrem em contato conosco.

Os candidatos interessados passam pelo processo seletivo, de acordo com a vaga que está sendo ofertada, que leva em consideração as dificuldades e potencialidades de cada um e as competências exigidas para o cumprimento da função. Os selecionados são encaminhados para a entrega de documentos e registro e, posteriormente, são direcionados aos departamentos nos quais irão atuar para que sejam integrados às equipes por seus líderes diretos (ver item 'Contratar e Recebe – PIC'). No departamento no qual irá trabalhar, o novo contratado terá auxílio de um colega de trabalho com mais tempo de empresa. Este colega será responsável por ensinar a função, supervisionar as atividades e auxiliá-lo a desenvolver suas potencialidades profissionais e comportamentais.

Além dos nossos outros colaboradores especiais, em nossa matriz temos o padrinho de bem-estar, André Rocha, carinhosamente chamado por todos de Andrezinho.

"O André iniciou as atividades dele na empresa antes mesmo de eu começar a trabalhar aqui, e ele atuava em uma unidade de negócios da Apetit. Depois a presidência teve a ideia de promovê-lo para que ele viesse trabalhar no administrativo da companhia,



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

cuidando das pessoas, o seu patrimônio mais valioso. O André era auxiliar administrativo em um dos nossos restaurantes, cuidava dos nossos clientes, depois passou para a função de copeiro e hoje é padrinho do bem-estar. Tem 11 anos de experiência conosco, se preocupa realmente com o bem-estar dos seus colegas de trabalho, por isso o título. Traz muita alegria para o nosso dia a dia, pois é uma pessoa muito animada”.

(Milaine Conti – Secretária da Presidência)

Ao abirmos espaço em nossas equipes para portadores de Síndrome de Down, nosso programa se tornou pioneiro em nosso segmento de atuação, atuando como exemplo e inspiração a outras empresas que também queiram contratá-los.

Mamãe Apetit:

A Apetit é uma empresa que se preocupa com a saúde e bem-estar de todo nosso quadro de colaboradores. Tendo em vista que a maioria das pessoas que compõem nosso quadro são mulheres, foi criado o programa ‘Mamãe Apetit’ para orientar nossas colaboradoras gestantes neste que é o momento mais importante na vida de toda mulher que deseja ter filhos.

O programa tem como objetivo auxiliar as futuras mamães no desenvolvimento de uma gravidez saudável e garantia da saúde do bebê, por meio da oferta de informações e do apoio necessário à colaboradora gestante durante todo o período de gravidez e pós-parto.

Além disso, temos como objetivo minimizar a ansiedade da mulher quanto a sua condição profissional, uma vez que, por meio deste programa, deixamos claro que a posição da nossa colaboradora grávida em nossa companhia é respeitada e garantida. Algumas mulheres têm medo de serem substituídas após a licença maternidade. Na Apetit, 98% de nossas colaboradoras que se tornaram mamães retornaram ao trabalho, sendo que os 2% que saem, pedem desligamento da empresa por vontade própria.

Muitas de nossas mulheres, que decidem deixar a empresa para se dedicar exclusivamente aos cuidados do filho em seus primeiros anos de vida, retornam a Apetit



mais tarde. Uma vez que ela tenha interesse em voltar e que haja vaga disponível quando ela desejar esta volta, nada impede que esta mulher retorne a ocupar um cargo na empresa. Acreditamos que esta seja uma experiência positiva tanto para a colaboradora, que já conhece a empresa e as especificidades da função, quanto para a Apetit, que recebe de volta uma profissional que já foi treinada posteriormente e que já conhece a nossa cultura organizacional.

Para participar do programa a futura mamãe – ou o gestor do departamento ou unidade na qual ela trabalha – precisa apenas comunicar ao departamento de Relacionamento Pessoal sobre sua vontade de participar. A partir desta manifestação de interesse, o departamento de Relacionamento Pessoal direciona informativos bimestrais, digitais e impressos, à colaboradora gestante sobre:

- Cuidados com a alimentação na gravidez;
- Mudanças que ocorrerão com o corpo da mamãe neste período;
- Importância do pré-natal e da realização dos exames recomendados pelo médico;
- Importância do registro de nascimento;
- Importância da amamentação para a saúde do bebê e da mamãe;
- Direito em se ausentar do trabalho para a realização do acompanhamento médico mediante apresentação do atestado para justificar a ausência;
- Direito a dois descansos especiais de meia hora cada ou uma hora no final da jornada de trabalho, destinados à amamentação do bebê até completar seis meses de idade;
- Direito ao salário família após a entrega da cópia da certidão de nascimento e da carteira de vacinação do bebê ao departamento de Recursos Humanos, entre outros.

Quarenta e cinco dias antes do nascimento, a mamãe recebe o 'Kit Bebê' composto por uma bolsa personalizada; um kit de higiene com fraldas, sabonete infantil, cotonete, shampoo para bebê e uma cartilha com orientações sobre os cuidados do bebê e sobre a



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

importância do aleitamento materno. O ‘Kit Bebê’ demonstra nossa preocupação e alegria pela chegada do novo membro da família Apetit materializada em forma de presente. Junto com o kit a mamãe recebe nosso carinho, uma cartinha escrita com todo amor e nossa energia positiva para minimizar a ansiedade da espera pela hora do parto.

Além das nossas colaboradoras gestantes, nossos colaboradores que irão se tornar papais também podem fazer parte deste programa. O interesse na participação deve ser manifestado da mesma forma e, a partir de então, nossos informativos são direcionados a eles para que repassem as suas esposas. Exceto os intervalos para amamentação, eles têm acesso ao ‘Kit Bebê’ e a todos os outros direitos assegurados pela Apetit.

“Em uma retrospectiva da minha carreira, vejo que a cada dia trabalho com um volume maior de informações. A tecnologia que facilita a gestão das informações também causa maior dependência para que os processos sejam mais assertivos e possibilitem o crescimento das organizações. No meio de um dia com muitas demandas, sou surpreendido com uma demonstração de muito carinho. Sou muito grato pela oportunidade de fazer parte desta empresa que pensa em todos os detalhes. Muito obrigado por esta mensagem de carinho em um momento tão especial em minha vida, a paternidade”.

(Rafael Borges – Tecnologia da Informação)

Programa Auxiliar em Serviços de Alimentação:

A Apetit tem o compromisso em fazer do trabalho um agente transformador de vidas e da sociedade.

Pensando em contribuir para a formação e preparação de jovens, em situação de vulnerabilidade social, em 2018, foi criado o ‘Programa Auxiliar em Serviços de Alimentação’. Um projeto de responsabilidade corporativa, desenvolvido pela Associação Guarda Mirim de Londrina e Instituto Apetit de Educação. O objetivo é atender jovens com idades entre 18 e 20 anos que estejam matriculados, e frequentando, o ensino fundamental II ou que tenham concluído o ensino médio.



O programa tem duração de 16 meses e é composto por aulas teóricas, ministradas nas dependências da Guarda Mirim, intercaladas por aulas práticas (estágio) realizadas na matriz da Apetit e nos restaurantes corporativos administrados pela empresa.

Neste primeiro ano, foram atendidos 32 jovens, que cumpriram os requisitos e que passaram pelo processo seletivo da Apetit. Além de outros conteúdos oferecidos, os participantes aprendem as práticas de manipulação de alimentos, disciplinas administrativas e financeiras, conteúdos voltados ao desenvolvimento de liderança ao passo que têm a oportunidade de conhecer, acompanhar e vivenciar a rotina de uma empresa de serviços de alimentação. Após a fase de cursos e estágio, os participantes do programa estarão aptos a serem efetivados pela própria empresa ou serem absorvidos pelo mercado de trabalho, tanto em funções operacionais quanto administrativas.

Visita à ala infantil do Hospital do Câncer de Londrina

Além dos programas, o instituto também fomenta ações voluntárias, apoiando iniciativas espontâneas vindas dos próprios colaboradores. Em 2018, nossos colaboradores propuseram uma ação no mês das crianças para arrecadar doações de brinquedos e livros para a ala infantil do Hospital do Câncer de Londrina.

Os colaboradores que tiveram esta ideia entraram em contato com os responsáveis pelo Instituto Apetit de Educação para que a ação fosse viabilizada. Foram enviados comunicados internos, pelos nossos diversos canais de comunicação, convidando os colaboradores do setor administrativo a participar, doando brinquedos e livros.

Além da viabilização da campanha por meio dos comunicados, o instituto também contribuiu com a compra de materiais para a montagem de kits contendo livros infantis para colorir, lápis de cor e giz de cera, e brinquedos para que fossem distribuídos aos pacientes e, também, para compor a reserva de recursos do hospital.

Após a arrecadação dos brinquedos e livros por parte dos colaboradores e da montagem dos kits por parte do instituto, nossas pessoas se reuniram no dia 17 de outubro, pela manhã, para entregar as doações e passar a manhã brincando com as crianças



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

internadas na ala infantil do hospital. Um momento de amor ao próximo materializado em sorrisos e gratidão. Quem participou não esquece!

“Foi muito gratificante ver que uma ação tão simples para nós pode significar tanto para as crianças internadas e seus familiares. Isso faz parte da essência da empresa, buscar sempre cuidar de pessoas. Essas ações nos motivam a sempre fazer o bem, independentemente de onde estivermos”.

(Arisla Carolline Hilário Aiello – Comunicação e Marketing)

Planeta Sustentável

Uma das preocupações constantes da Apetit, além do cuidado com as pessoas, é em relação ao meio ambiente, aos cuidados com o planeta no qual vivemos. Viver de maneira responsável e manter nosso planeta saudável é um desafio enfrentado por nós diariamente. Ações simples, contínuas e imediatas podem ajudar a preservar nossos recursos naturais e minimizar os impactos causados ao meio ambiente.

Foi a partir deste pensamento que nasceu o ‘Planeta Sustentável’, uma iniciativa da Apetit que incentiva a utilização eficiente dos recursos naturais e o consumo responsável por parte de nossos colaboradores, clientes e de toda comunidade, por meio de diversos projetos e programas, administrados por vários departamentos da companhia:

Campanha – Responsabilidade à mesa: a Apetit oferece refeições a mais de 100 mil pessoas diariamente e, por se tratar de um número tão expressivo de pessoas, a empresa se sentiu na obrigação de disseminar ações de conscientização que envolvam os colaboradores e clientes usuários dos restaurantes sobre a responsabilidade de cada um em relação ao desperdício de alimentos – os colaboradores em relação ao desperdício nas cozinhas e os usuários dos restaurantes em relação à comida já pronta. A campanha é prevista no Planejamento Anual do Restaurante (PAR), e os materiais utilizados para sua realização podem ser solicitados por todos os Gerentes de Unidade. A campanha é composta por cartazes que expõem dados significativos sobre o desperdício de alimentos no mundo, além de impressos para displays de mesa com informações complementares,



cartazes com o contador de desperdício para que semanalmente seja exposto, em números, a quantidade de alimentos desperdiçada e quantas pessoas seriam alimentadas com aquela quantidade que foi jogada fora. Além disso, aos restaurantes que utilizam TVs como monitores para informações, são enviados materiais visuais sobre estes mesmos temas. A campanha tem duração de um mês. Incentivamos que no último dia, as equipes dos restaurantes preparem um espaço para deixar exposta, em quilos de alimentos secos, a quantidade desperdiçada naquele mês, com a finalidade de demonstrar o impacto do desperdício.

Campanha – Água desperdiçada faz falta: seguindo a mesma linha da campanha de conscientização sobre o desperdício de alimentos, a campanha ‘Água desperdiçada faz falta’ tem como objetivo conscientizar tanto os colaboradores quanto os clientes usuários dos restaurantes sobre o impacto positivo do consumo consciente de água. Esta campanha, direcionada aos nossos restaurantes, possui duas versões: dentro das cozinhas são aplicados adesivos em locais estratégicos, como áreas de higienização de alimentos e de utensílios, por exemplo, com dicas sobre o uso da água nos processos diários de trabalho. Nos restaurantes, ficam expostas nos displays de mesa, cartazes e TVs/monitores, dicas voltadas a utilização consciente da água no ambiente de trabalho e doméstico, com o objetivo de informar e conscientizar o cliente usuário. Uma atitude tomada pela Apetit, tendo como um dos principais objetivos a redução do consumo de água dentro das cozinhas de nossos restaurantes, foi a implantação da Unidade de Beneficiamento de Vegetais – UBV (ver item ‘Cuidar – UBC e UBV’). Após a implantação da UBV, os vegetais já chegam aos restaurantes higienizados, descascados e cortados. Este processo significa a economia de 36 litros de água a cada quilo de vegetal beneficiado. Diariamente, são 180 mil litros de água que deixam de ser utilizados em nossos 180 restaurantes. Anualmente, o volume economizado seria capaz de encher 22 piscinas olímpicas com 2,5 milhões de litros de água em cada uma. Estes números são divulgados como forma de proporcionar orgulho aos nossos colaboradores e o senso de responsabilidade com os recursos naturais que utilizamos.

Campanha – Mais árvores, menos papel: além de orientar o consumo consciente dos alimentos e da água, a Apetit desenvolveu uma campanha para incentivar seus colaboradores a reduzirem a utilização de papel. Para isso, implantamos o projeto



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Safedoc – um sistema ao qual toda empresa tem acesso e que possibilita que, ao invés de serem enviados documentos impressos via malote, todos os documentos são digitalizados e mantidos em uma base de dados a qual cada departamento possui acesso liberado para sua área. Por meio deste sistema é possível acessar a pasta desejada e utilizar o documento de interesse. Além da economia de papel, reduzida em mais de 70%, agilizamos as rotinas de nossos gerentes com a implantação desta tecnologia pois eliminamos a perda ou extravio de documentos importantes. Os arquivos que ainda precisam serem impressos, passam por outro processo de conscientização chamado 3 Rs: Reduzir, Reutilizar e Reciclar. Além de estimular a redução do volume de impressões, firmamos parcerias com gráficas para a confecção de blocos de anotações com o verso de todos os papéis impressos e que não estão mais sendo utilizados. As gráficas parceiras montam os blocos gratuitamente e os entregam em nossos escritórios. Depois de serem reutilizados, estes papéis são direcionados corretamente para a reciclagem. Não só o papel, mas também o material orgânico, rejeitos, plásticos, metal, etc., são descartados seguindo a separação correta de resíduos, realizada em nossa matriz administrativa e em 100% das nossas unidades.

Além das ações desenvolvidas e proposta pela empresa, contamos com iniciativas de colaboradores junto aos nossos clientes, como por exemplo, a campanha 'Adote uma caneca', sugerida pela nossa Gerente da unidade Aurora Guarulhos:

"Hoje apresentei ao cliente a campanha "Adote uma caneca", que tem como principal objetivo reduzir o consumo de copos descartáveis, contribuindo assim para um planeta mais sustentável. Foi apresentado ao cliente a proposta que envio pelo e-mail, que ficou de analisar e me dar um retorno. Atualmente produzimos em média 350kg de lixo por ano, por pessoa. O que pudermos fazer para reduzir o lixo produzido, já é um grande passo para um planeta mais sustentável. O cliente está analisando a melhor forma para conseguirmos aplicar a campanha. Resolvi desenvolver essa campanha pensando no volume de copos usados. Atualmente, aqui no restaurante usamos uma média de 800 copos por dia, sem contar os copos usados nos departamentos do cliente. Cada copo leva cerca de 300 anos para se decompor na natureza. É muito lixo produzido, e porque produzir tanto se podemos usar algo reutilizável, como caneca e copo? Seria interessante



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

até se conseguíssemos implantar esse projeto em todos os nossos clientes, principalmente aqueles que têm departamento administrativo”.

(Monique Parra – Gerente de Unidade da unidade Aurora Guarulhos)

Programa – Útil: todos os anos nosso departamento de Tecnologia da Informação organiza uma ação, em toda empresa, para a coleta de equipamentos eletrônicos que não estejam mais funcionando ou que precisem ser trocados por não estarem atendendo as necessidades de quem os utiliza. Para o direcionamento correto deste lixo eletrônico, a Apetit firma parcerias com instituições sem fins lucrativos da cidade para que este material seja doado e contribua com a preservação do meio ambiente e com projetos sociais direcionados à comunidade. Estas instituições possuem equipes para manutenção e recuperação dos aparelhos doados. As peças em pleno funcionamento são vendidas e o dinheiro arrecadado é revertido para projetos sociais voltados à comunidade. Já os equipamentos sem recuperação são desmontados e têm suas peças vendidas, o que sobra e que não é passível de venda é direcionado aos locais corretos de descarte, pela própria instituição que recebeu os materiais em doação. Além disso, por meio de comunicados internos, buscamos incentivar nossos colaboradores a destinar o lixo eletrônico de sua residência – celulares fora de uso, TVs e geladeiras quebradas, por exemplo – a estas instituições também. A doação destes itens e a conscientização dos nossos colaboradores, além do bem que irá promover à sociedade, é uma forma de inspirar nossas pessoas pelo exemplo dado no cuidado com os nossos recursos.

DiCORe

O óleo de cozinha, se descartado incorretamente, é um agente contaminante que causa impactos seríssimos ao meio ambiente. A Apetit se preocupa diariamente com o destino do óleo utilizado em suas 180 cozinhas industriais. Pensando nisso, os cardápios de nossos restaurantes são planejados e desenvolvidos com alimentos que demandam pouco óleo em sua preparação, a fim de minimizar a geração de resíduos.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Por meio do programa 'DiCORE' – Direcionamento Correto do Óleo Residual – o óleo residual gerado pelos nossos restaurantes é destinado a empresas credenciadas especializadas em realizar a destinação adequada deste resíduo. Com este programa, além da preservação do meio ambiente, obtemos recursos que são direcionados à realização do evento 'Planeta Sustentável'.

Quando inauguramos um novo restaurante, nosso departamento de Qualidade entra em contato com o nosso Gerente de Unidade para se informar se o óleo residual será coletado pela Apetit ou pelo nosso cliente.

Em casos nos quais nosso cliente ficará responsável pela coleta é porque ele já possui um processo homologado em sua própria empresa. Nos casos em que a coleta será realizada pela Apetit, entramos em contato com instituições parceiras, em cada uma das regiões em que atuamos, para viabilizar a coleta deste resíduo.

Para algumas destas instituições a Apetit faz a doação do óleo residual por se tratar de ONGs que prestam assistência social à comunidade na qual estão inseridas. Para as outras, o resíduo é vendido. O valor levantado com a venda do óleo residual de nossas cozinhas, é repassado ao departamento Financeiro da Apetit para que seja utilizado na realização do evento 'Planeta Sustentável'.

Evento Planeta Sustentável

A fim de empregar os recursos financeiros arrecadados com o DiCORE, todos os anos é promovido pela Apetit o evento 'Planeta Sustentável'.

Uma ação promovida pelos departamentos de Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA) e Qualidade que, juntos, atuam com o objetivo de reverter os valores arrecadados pelo DiCORE em benefícios para a sociedade. A ação se concentra na cidade de Londrina/PR. Os departamentos entram em contato com instituições públicas e privadas, com o objetivo de buscar grupos ou entidades que necessitam dos recursos disponíveis.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

A partir deste contato e da escolha da instituição que receberá os benefícios da ação, o evento é estruturado com base nas necessidades da instituição que será beneficiada. Para a realização do evento, todos os nossos colaboradores da região são convidados, via comunicados internos, a se voluntariar.

Em 2018, o valor arrecadado com o DiCOré foi utilizado em uma ação voltada à Escola Municipal Hólvio Esteves, localizada na Zona Norte de Londrina/PR, que teve parte de sua horta destruída por um incêndio. A escola, que funciona em período integral, utiliza a horta para conscientizar as crianças em relação à importância da preservação do meio ambiente por meio de projetos educacionais realizados com seus alunos. Além disso, as hortaliças lá cultivadas são utilizadas como complemento para a merenda escolar.

A ação ocorreu em três etapas, realizadas em três sábados pela manhã. Na primeira etapa foram realizadas tarefas como a retirada de entulhos, capina e roçagem, construção da área de compostagem, formação de canteiros, montagem de estrutura para instalação de sombrite e higienização e pintura dos pneus.

Na segunda etapa foram instalados os sombrites, o minhocário, as composteiras e foi feita a adubação dos canteiros para o plantio das mudas de temperos, hortaliças e árvores frutíferas. Além disso, foram feitas novas pinturas nos muros para finalizar o processo de revitalização.

Contamos com a ajuda de voluntários para a realização desta importante obra de revitalização. Dentre eles, colaboradores e fornecedores da Apetit, além de professores, alunos, pais e amigos da escola. As mudas foram doadas por um parceiro da Apetit que produz vegetais para abastecer a Unidade de Beneficiamento de Vegetais da empresa.

A etapa final da ação foi a entrega da horta, totalmente revitalizada, realizada no dia 5 de junho – Dia Mundial do Meio Ambiente. Assim, comemoramos esta data tão importante comprometidos ainda mais com um dos valores que conduzem nossas ações enquanto empresa, a sustentabilidade.

A entrega foi uma verdadeira festa! Reunimos importantes autoridades da cidade para falar com os alunos e com a comunidade escolar. Alunos e professores prepararam



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

apresentações artísticas tendo o meio ambiente como tema central. Estiveram presentes o vice-prefeito de Londrina, representantes da Secretaria Municipal de Educação, o Secretário do Trabalho Emprego e Renda, além da diretoria da escola, professores, alunos, pais de alunos e nossos colaboradores e parceiros.

“Fui durante as etapas iniciais, as quartas e sábados, para ajudar na revitalização da horta. Para este início foi necessário bastante esforço e dedicação, pois precisamos limpar toda a área que havia sido comprometida pelo fogo, além da pintura dos pneus e do plantio das mudas. Mas, apesar do esforço, foi muito divertido trabalhar em equipe. Ver o resultado final, com tudo limpo e organizado é gratificante!”

(Bruno Justino – SSMA)

Nossa Presidente fez questão de participar e prestigiar a conclusão de mais uma importante obra realizada por meio das ações do nosso instituto. Esperamos que muitas outras ações como estas possam ser realizadas, evidenciando a importância da união e da solidariedade. Esperamos ainda que as ações propostas pelo programa despertem cada vez mais em nossos colaboradores, e naqueles que foram beneficiados por elas, a vontade de preservar o meio ambiente e agir em benefício do próximo.

Restaurante Ecoeficiente

Nossa responsabilidade com a utilização de nossos recursos de forma consciente e do nosso empenho para a conscientização daqueles que nos rodeiam acerca da preservação do meio ambiente, vai além de campanhas e ações socioeducativas. Ela está presente em nosso dia a dia, em nossas ações diárias que permeia o nosso negócio.

Nossos restaurantes são ecoeficientes. Buscamos atuar em equilíbrio com os três pilares da sustentabilidade: ambiental, econômico e social. Buscamos combinar estes pilares a fim de obter excelência no desempenho econômico de nossa companhia com utilização



consciente de recursos, diminuindo a geração de resíduos e promovendo a conscientização das 100 mil pessoas que passam por nossos restaurantes diariamente.

- Ambiental:

Priorizamos a utilização consciente de todos os nossos recursos. A Apetit incentiva o consumo responsável por parte dos nossos colaboradores, clientes, fornecedores e comunidade e investe continuamente em programas que visam minimizar os impactos ambientais, relacionados a nossa atuação diária.

Entre outras ações que desenvolvemos em prol dos recursos naturais, divulgamos campanhas de conscientização sobre os impactos do desperdício de recursos e de alimentos; utilizamos produtos biodegradáveis para limpeza em todos os nossos restaurantes, além de possuímos sistema de captação de água da chuva para limpeza de banheiros e áreas externas em nossas indústrias.

Beneficiamos, por meio das nossas indústrias (ver item 'Cuidar – UBC e UBV'), as proteínas e vegetais utilizados em nossos restaurantes. Esta prática reduz em 30% a geração de resíduo orgânico nos restaurantes; gera uma significativa economia de água (36 litros por quilo de produto) e reduz o consumo de energia. A redução do consumo de energia decorrente da utilização de produtos beneficiados se equipara a todo o consumo de energia elétrica para abastecer, durante 30 dias, toda a iluminação do restaurante. Além disso, tem impactos sociais positivos importantes, pois estimula a agricultura familiar, uma vez que firmamos parcerias com pequenos agricultores familiar da região; contribui para a diminuição do êxodo rural e gera mais empregos e renda.

Buscamos conscientizar nossas pessoas por meio da coleta seletiva, realizada em 100% dos nossos restaurantes, indústrias e departamentos de nossa matriz; por meio das nossas ações destinadas a redução de desperdício e por meio de nossas campanhas de destinação correta de resíduos. Acreditamos que os bons exemplos dados dentro de nossa companhia serão disseminados para fora dela por meio das atitudes dos nossos colaboradores e clientes (ver item 'Planeta Sustentável').

- Econômico:



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Nossa empresa movimentamos a economia brasileira por meio do fechamento de negócios e geração de empregos em quase todo território nacional. Além da geração de emprego e do pagamento de salários justos, nos preocupamos em oferecer benefícios, investir em treinamento e capacitação e oferecer alimentação balanceada para nossos colaboradores e clientes.

Somos uma empresa economicamente responsável, com transparência de ações junto aos clientes, colaboradores e comunidade em geral. Nosso respeito por todos estes públicos reflete na fidelização de 95% dos contratos de parceria, com elevados índices de satisfação global dos serviços oferecidos.

Além disso, mantemos uma postura ética no exercício de todas as nossas atividades e, por meio de uma cultura organizacional forte, pautada em nossa visão, missão e valores, incentivamos nossos colaboradores a terem a mesma postura. Isto reflete o compromisso que temos em alcançar nossos objetivos empresariais com responsabilidade social.

Cuidamos dos nossos colaboradores para que eles cuidem dos colaboradores dos nossos clientes.

Acreditamos que a diferença entre as organizações está no cuidado dedicado aos colaboradores. São eles que fazem a diferença no dia a dia da empresa, geram resultados e fidelizam cada cliente.

- Social:

Mais de 45% dos nossos colaboradores possuem média de 6 anos de companhia, sendo este um reflexo do cuidado com as nossas pessoas que reduz nossas taxas de turnover.

Buscamos atender e dar suporte aos nossos colaboradores por meio da oferta de uma série de benefícios, assistindo-os desde necessidades básicas de alimentação, assistência médica e odontológica de qualidade até programas de desenvolvimento profissional e pessoal.

Oferecemos treinamento para toda a nossa base de colaboradores, por meio da nossa Universidade Corporativa (ver item 'Desenvolver – UNIAP'). Em 2018, foram oferecidos



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

364 cursos, uma média de 127 horas por ano investidas no treinamento de nossas pessoas. Em decorrência do desenvolvimento profissional, 25% do nosso quadro de colaboradores são promovidos anualmente.

Com o mesmo objetivo de desenvolver a comunidade local, criamos o Instituto Apetit de Educação (ver item '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 nas quais 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 suas realizações. Uma forma de construir uma corrente do bem e estender nosso compromisso no cuidado com as pessoas para além das dependências da nossa companhia.

Aniversário Solidário

Nós acreditamos que todo aniversário deve ser comemorado e o aniversário da Apetit não poderia passar em branco. Porém, ele é celebrado de uma forma especial, na qual agradecemos tudo de bom que nos aconteceu ao longo do ano com ações de solidariedade e amor ao próximo.

Todos os anos, em julho (mês que marca a fundação da Apetit), iniciamos a nossa 'Gincana Solidária', que tem como objetivo arrecadar alimentos, materiais de limpeza e higiene pessoal, roupas ou brinquedos que serão doados a instituições de caridade. Para isto, convidamos para atuarem conosco nossos colaboradores e clientes.

O convite aos nossos colaboradores – administrativos, indústrias (UBC e UBV), Apetit e unidades – é enviado via comunicação interna, juntamente com as instruções, regulamento e um formulário de inscrição e de doação. Inicialmente, as equipes que pretendem participar da gincana devem preencher o formulário de inscrição e enviar de volta, por e-mail, ao departamento de Comunicação e Marketing – responsável pela



organização, seleção e premiação dos vencedores. Cada Gerente de Unidade estende este convite também ao seu cliente.

Cada ano é escolhido um tipo de produto a ser arrecadado e fica a cargo das unidades participantes escolherem a instituição que gostariam de ajudar em sua região, o que aumenta consideravelmente o engajamento, uma vez que nossos colaboradores podem prestar auxílio a entidades próximas – e/ou significativas para eles – que atuam dentro da sua cidade. Desta forma, instituições de todo Brasil podem ser beneficiadas.

Para que seja justa a participação, as equipes participantes têm um prazo definido para a arrecadação. Cada item arrecadado equivale a um determinado número de pontos. Por exemplo, em 2018, ficou determinado que seriam arrecadados produtos de higiene pessoal. Um kit com dois aparelhos de barbear valeria 6 pontos; cada escova dental a 5 pontos; cada creme dental, 2 pontos e cada sabonete, 1 ponto.

Após o período determinado à arrecadação, cada equipe deveria fazer a doação dos produtos à instituição escolhida. Neste momento, deveriam contabilizar os itens arrecadados, anotar estes números no formulário de doação, colher assinatura do responsável pelo recebimento e enviar ao departamento de Comunicação e Marketing juntamente com as fotos do dia da entrega das doações.

Com este documento em mãos, foi feita a atribuição dos pontos e definidas as duas equipes que ganhariam o prêmio: 1 kit festa com salgadinho, refrigerante e bolo para comemorar o bom trabalho realizado pela equipe.

Em 2018 as duas equipes premiadas foram:

- Apetit: 3.126 pontos – 1.172 itens arrecadados. Doação realizada ao 'Lar das Vovozinhas' em Londrina/PR
- Budai Itapevi: 795 pontos – 379 itens arrecadados. Doação realizada à 'Casa da Graça' em Itapevi/SP

O engajamento dos colaboradores e o empenho deles em participar para ajudar o próximo é admirável. O espírito de solidariedade permeia a Apetit durante todos dias do



ano, no entanto, em julho é perceptível que o clima de benevolência e amor ao próximo paira, ainda mais, por toda a empresa.

Giftworks

Buscamos oferecer aos nossos colaboradores, desde o primeiro dia de trabalho deles em nossa companhia, um local amistoso e acolhedor para se trabalhar. Acreditamos que uma vez que se sintam à vontade no novo local de trabalho e com as pessoas com as quais irão trabalhar, nossas novas pessoas se tornam mais confiantes e se adaptam melhor a sua nova condição (ver item ‘Contratar e Receber’).

Para que isto se dê de forma efetiva, durante os primeiros dias – e em toda sua trajetória dentro da Apetit – buscamos formas de oferecer ‘giftworks’ aos nossos colaboradores e inspirar nossas pessoas a replicarem estas ações. Tornando nosso ambiente de trabalho em um local cada vez mais prazeroso para se estar.

Nossos colaboradores são estimulados e inspirados, por meio do exemplo dado por nossas lideranças diariamente, a demonstrar uns aos outros o sentimento de gratidão, independentemente de sua função ou posição em nossa hierarquia. Este movimento pode acontecer de diversas formas, seja por meio de um bilhete deixado na mesa de um colega ou pela entrega de um presente específico em uma data especial.

Os ‘giftworks’ podem também ser representados por ações simples, mas que demonstram a preocupação de uns pelos outros, por meio de uma oração direcionada ou de uma palavra de incentivo.

Tomamos conhecimento destas ações por meio das redes sociais, ou pelo envio de material – depoimentos, fotos e vídeos – feito pelo próprio colaborador. Nossa Comunicação Interna se encarrega de fazer o trabalho de divulgação da realização destas práticas, com a permissão do colaborador em questão, como forma de reconhecimento e para que figure como inspiração para os demais, utilizando para isto todos os canais de comunicação que dispomos.



A Apetit está repleta de exemplos que demonstram este movimento:

No final do ano de 2018, nosso departamento Comercial mudou de prédio. Para recepcioná-los foram feitos bilhetinhos coloridos de boas-vindas e espalhados pela sala, para que ao chegarem eles se sentissem acolhidos, seguros e tranquilos. Minimizando os efeitos da mudança.

Outro exemplo, é o da Gerente de Unidade da LDC Apucarana, Khatrine Lorena Scapin Lima:

“Acredito que o sucesso de um trabalho vem da união de uma equipe, é com esse pensamento que tento aproximar e mostrar a importância de cada colaboradora das unidades que já passei. Na Usina Santa Luzia, onde fui Gerente por 10 meses, todos os dias antes de iniciar nossas atividades fazíamos uma oração e, também, um diálogo diário. A cada 15 dias eu aplicava dinâmicas voltadas para o trabalho em equipe e levava pequenos brindes como chocolate e dizia que precisávamos começar nosso dia de uma forma doce. Na data de aniversário de cada colaboradora eu levava um bolo para comemorarmos, era simples, mas tenho certeza que fazia toda a diferença no dia daquela pessoa, ela sentia o carinho e acolhimento. Hoje continuo aplicando essas ações na atual unidade que estou (LDC Apucarana), todos os dias almoço junto com a minha equipe, logo depois pego o livro de sugestões, leio em voz alta para todas as colaboradoras, acho fundamental esse Feedback, se for negativo, analiso juntamente com elas o que podemos melhorar e se for positivo parabeno toda a equipe e sempre enfatizo que o mérito é total delas! São pequenas ações como essas que sem dúvidas fazem a diferença na nossa rotina diária, uma rotina cansativa, porém que pode ser mais leve com pequenos gestos, isso acaba interferindo diretamente na satisfação do nosso cliente, afinal, toda nossa convivência reflete no preparo e apresentação do nosso trabalho, se feitos com amor o sucesso está garantido! A união entre as colaboradoras, destacando a importância do serviço de cada uma e ressaltando a cada uma que o mérito é delas, isso faz com que elas acreditem no trabalho que desenvolvem”.

(Khatrine Lorena Scapin Lima – Gerente da unidade LDC Apucarana)



Outro exemplo é o da Gerente de Unidade da Rio de Una, Maria Pontes:

“Pratico o hábito de ler o livro ‘Bom Dia’, todos os dias com minhas colaboradoras, e no final faço uma oração pela vida de cada uma. Umaz trazem pedidos de oração, de pessoas da família doente e até hoje receberam cura graças a Deus. Com isto, o cliente que observava, passou a vir fazer parte da oração. Ele diz que todos os dias sai mais leve e o dia flui de forma diferente e que estar participando todos os dias está fazendo a diferença na vida dele. Com isto outros estão vindo também buscar oração, quem se sente mal já vem direto a mim pedir oração. Já consegui intervir na vida de uma colaboradora do cliente que quis tirar a própria vida aqui mesmo na unidade, dentro do banheiro deles. Agora quando precisa de uma palavra sempre me procura e eu fico muito grata a Deus por esse privilégio, dele usar minha vida. Cada um de nós tem um chamado, só precisamos estar atentos à voz de Deus e obedecer. Tenho certeza que Deus me colocou aqui por um propósito e vou cumprir. Muito já são os testemunhos da fidelidade dele neste lugar. Que Deus abençoe a todos, em nome de Jesus!”

(Maria Pontes – Gerente da unidade Rio de Uma)

Outro belo exemplo, desenvolvido em nossa matriz administrativa é o ‘Jardim da gratidão’ (ver item ‘Compartilhar – Jardim da gratidão’). Uma parede destinada ao compartilhamento de frases de agradecimento e motivação escritas pelos nossos colaboradores e direcionadas aos colegas de trabalho, à empresa e à vida.

Concurso Melhores Práticas de Gestão

Estamos constantemente em busca de melhores formas de gestão de nossas pessoas e de nossos processos. Acreditamos, que por meio do exemplo que transmitimos aos nossos colaboradores ao longo do tempo, nossas inovações os inspiram e motivam a serem melhores, fazerem a diferença e o diferente para melhorar suas atividades, suas equipes e a si mesmos.

Temos conhecimento de que existem entre as nossas pessoas, aquelas que pensam e agem além do esperado, realizam além do óbvio e podem figurar como bons exemplos



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

para os demais. Por isso, para que estas práticas inovadoras cheguem ao conhecimento de todos e possam ser reconhecidas e valorizadas, criamos em 2018 o concurso 'Melhores Práticas de Gestão'.

Todos os nossos colaboradores – administrativos e operacionais – puderam participar, independentemente de seu cargo ou localidade de atuação. Para isto, foram enviados comunicados pela nossa Comunicação Interna, por meio dos nossos diferentes canais de comunicação, convidando-os a se inscrever no concurso.

Para participar bastaria que nosso colaborador interessado preenchesse o formulário, cujo link foi enviado anexo ao comunicado. Nele deveriam ser preenchidos os seguintes campos: endereço de e-mail, nome completo do organizador da ação, unidade ou departamento no qual atua, descrição da ação, nome e cargo dos demais participantes, resultados e repercussões da ação e comentários. No comunicado foi ressaltado, ainda, a importância do envio de fotos e/ou vídeos das ações para que pudessem ser divulgadas para o compartilhamento destas práticas com os demais colaboradores de nossa companhia.

Recebemos um total de 32 inscrições no período destinado ao preenchimento do formulário. Foram ações voltadas à integração e desenvolvimento das equipes, de melhoria no trabalho e no atendimento ao cliente e algumas voltadas à comunidade nas quais nossas pessoas estão inseridas.

As ações e práticas participantes foram julgadas por uma comissão formada por nossa diretoria e presidência, que as avaliaram seguindo os seguintes critérios: abrangência, calor humano e alinhamento com a missão, visão e valores da companhia.

Os três primeiros colocados receberam uma premiação simbólica em dinheiro e um certificado especialmente elaborado para esta ocasião. Além disso, receberam reconhecimento público e tiveram suas práticas divulgadas para inspirar a todos da Apetit.

Os vencedores foram:

1º lugar: Maria Neide M. S. Oliveira – Gerente da unidade Budai Itapevi/SP – Um Bom Dia com Apetit sobre câncer de mama.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

2º lugar: Luzia da Silva – Cozinheira líder na unidade Translovato/PR – Visita ao Asilo Cajema.

3º lugar: Ana Cristina Ferreira – Gerente da unidade Molas Fama/PR – Árvore dos sonhos.

Nossa Presidente fez questão de se dirigir a cada um dos vencedores, por telefone pela questão da distância física existente, para agradecê-los pela participação no concurso e pelo empenho para fazer a diferença em nossas equipes e, conseqüentemente, em nossa empresa.

Nosso Dia

(Ver item 'Contratar e Receber – Nosso Dia')

O programa 'Nosso Dia' promove a integração do colaborador a sua equipe e ao seu líder direto, ao mesmo tempo em que o aproxima da cultura organizacional que norteia todas as ações da Apetit. Por meio dos temas abordados pelo programa – tanto nas reuniões semanais realizadas pelo gerente, quanto nas videoconferências com a Presidente – é possível levar inspiração ao colaborador e manter todas as pessoas que compõem a empresa unidas e alinhadas na busca pelos objetivos em comum.

Código de Ética

Para que o convívio em uma sociedade seja harmonioso existe uma série de regras que devem ser seguidas para que a liberdade de um indivíduo não interfira na liberdade do outro. Em uma empresa, composta por muitos colaboradores, não poderia ser diferente. É preciso que sejam estabelecidas regras de conduta, que orientem as ações dos colaboradores e que expliquem a postura da empresa diante dos diferentes públicos com os quais ela interage no dia a dia.



Pensando nisso, e baseada em nossa missão, visão e valores (ver item ‘Missão, Visão e Valores’), a Apetit criou seu próprio ‘Código de Ética’.

Este documento reflete o compromisso da empresa em alcançar os objetivos empresariais com responsabilidade social, valorizando seu relacionamento com os colaboradores, clientes e fornecedores, preservando o meio ambiente e contribuindo para o desenvolvimento das comunidades nas quais cada um de nós, que compomos a Apetit, estamos inseridos. Além disso, apresenta as condutas esperadas pelos colaboradores no exercício de suas atividades, independentemente do cargo ou posição no nível hierárquico.

Consideramos, para a criação do nosso ‘Código de Ética’, o fato de nossos colaboradores passarem mais tempo no trabalho do que com suas próprias famílias. Deste modo, a forma como se comportam e vivenciam o ambiente de trabalho influencia em seu comportamento em família e na sociedade. Por isso, oferecer diretrizes que orientem a construção de um convívio profissional harmonioso, alicerçado no respeito, no compromisso, na honestidade e na transparência, beneficia diretamente nossa comunidade.

Esta é nossa grande preocupação, influenciar positivamente nossas pessoas por meio das nossas atitudes!

Nosso ‘Código de Ética’ é apresentado ao nosso colaborador já no seu primeiro dia de trabalho (ver itens ‘Contratar e Receber – programas Seja Bem-Vindo e PIC’). Durante a integração do novo membro à equipe e à empresa, o líder direto do novo colaborador entrega a ele nosso ‘Guia da Cultura’ (ver item ‘Contratar e Receber – Guia da Cultura’) e apresenta, de forma detalhada, os assuntos nele contidos. Entre eles, o ‘Código de Ética’ que está presente no guia. Além da apresentação oral, o colaborador pode recorrer ao guia impresso sempre que houver alguma dúvida em relação ao Código ou, pode ainda, se dirigir ao seu líder direto.

[Guia da Cultura](#)



(Ver item ‘Contratar e Receber – Guia da Cultura’)

O ‘Guia da Cultura’ é uma cartilha que expressa em palavras o que é fazer parte da Apetit, ao passo que documenta e informa o colaborador sobre seus direitos e deveres, a nossa cultura, nossas crenças, os pontos que defendemos e como podemos colocar nossa missão, visão e valores em prática nas atividades que executamos no nosso dia a dia. São sessenta páginas de informações que descrevem a relação que será estabelecida entre o colaborador e a empresa, deixando-o seguro, confortável e motivado para escrever sua história dentro da Apetit da melhor forma possível.

Selos e Reconhecimentos

Nossas ações voltadas ao cuidado das pessoas foram tomando corpo ao longo dos nossos 30 anos de história. Cuidamos dos nossos colaboradores, eles cuidam do nosso cliente e juntos cuidamos do planeta. Agimos e inspiramos pessoas a agirem, também, em prol do bem comum. Apoiamos causas nas quais acreditamos e cuja essência sejam convergentes com os valores que balizam as nossas atividades diárias. São elas:

Pacto Global: o Pacto Global tem como objetivo mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção – em suas práticas de negócios – de valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, refletidos em 10 princípios. A Apetit é a única empresa brasileira do ramo de alimentação corporativa a se tornar signatária do Pacto Global, promovido pela Organização das Nações Unidas (ONU). Assumimos o compromisso de apoiar e difundir, publicamente, os princípios que regem o pacto, que visam a promoção do crescimento sustentável e da cidadania empresarial, como padrão de gestão, por meio de lideranças corporativas comprometidas e inovadoras.

WEPS – Women’s Empowerment Principles: o Women’s Empowerment Principles possui princípios baseados em igualdade de gêneros, tratar pessoas de forma justa, assegurar saúde, segurança e bem-estar aos colaboradores, promover educação, formação e desenvolvimento profissional para mulheres, igualdade por meio de iniciativas



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

comunitárias, dentre outros pontos que envolvem não apenas mulheres, mas a sociedade como um todo. Nossa empresa também é signatária do WEPs, que é promovido pela ONU. A conquista do selo é fruto de nossas práticas de gestão voltadas para mulheres, que são maioria em nosso público interno e, também, ao cuidado com a sociedade, sempre em busca da qualidade de vida, dentro e fora da organização, estimulando o crescimento pessoal, profissional e humanitário. Acreditamos que promover a autonomia do ser humano é um pré-requisito imprescindível para se alcançar o desenvolvimento sustentável.

Fundação Abrinq – Empresa Amiga da Criança: o Selo demonstra nosso compromisso de não explorar o trabalho infantil, não permitir isso em nossa cadeia produtiva, realizar ações sociais em prol de crianças e adolescentes, promover a formação profissional de adolescentes por meio da lei da aprendizagem, dentre outras ações. Desde 2006 somos reconhecidos pela Fundação Abrinq como ‘Empresa Amiga da Criança’, por contribuir e cumprir com os pilares da instituição, que são alicerçados em cuidado, respeito e desenvolvimento de crianças e adolescentes, realizando ações sociais para o público interno e para a comunidade. Além disso, contribuimos financeiramente para projetos da fundação que têm por objetivo, melhorar a qualidade de vida de crianças e jovens em situação de vulnerabilidade social.

Nossos valores entregues e percebidos pelas nossas pessoas e pelos nossos clientes nos renderam alguns importantes prêmios ao longo de 2018. Mais do que reconhecimento, estes prêmios nos indicam que estamos seguindo pelo caminho certo. Eles atuam como balizadores das nossas ações futuras – uma vez que nos apontam os pontos fortes e de melhoria da nossa companhia, valorizam os nossos colaboradores, ao passo que os inspiram a serem cada dia melhores, como profissionais e como seres humanos.

Melhores Fornecedores para RH: este reconhecimento é resultado de uma pesquisa nacional realizada com as maiores organizações e gestores de pessoas do país, e tem, como principal objetivo, avaliar as práticas direcionadas aos clientes nas áreas de



Benefícios, Talentos, Tecnologia para RH e Gestão do Negócio e Facilities & Services. A lista é divulgada anualmente e conta com a avaliação dos próprios clientes das empresas selecionadas para identificação dos melhores fornecedores de RH, por meio de um questionário eletrônico.

Prêmio Lide de Empreendedorismo: nossa Presidente, Marcia Mocelin Manfrin, é reconhecida por sua experiência e ações empreendedoras. Além de ser uma líder inspiradora às pessoas que compõem a Apetit, ela participa de palestras, eventos e debates com o intuito de levar conhecimento e inspiração a profissionais de diversas empresas. Nossa Presidente acredita e dissemina a ideia de que podemos transformar o mundo por meio da transformação das pessoas que nele habitam. Para isto, ela defende a oferta de um ambiente respeitoso, saudável e seguro para trabalhar.

Great Place to Work: o respeito pelas pessoas faz parte da filosofia institucional da Apetit. A empresa acredita que para crescer é essencial o investimento em capacitação e bem-estar daqueles que irão seguir junto com ela rumo ao futuro. A consequência dessa valorização, e respeito, reflete em ganhos de produtividade, mas, mais que isso, reflete em níveis elevados de satisfação dos colaboradores em relação à empresa. Por conta desses altos níveis de satisfação, a Apetit foi vencedora do prêmio 'Melhores Empresas Para Trabalhar', do Great Place to Work, em âmbito nacional por oito vezes consecutivas, sendo considerada a Melhor Empresa de Refeições Colaborativas para Trabalhar do Brasil. Em 2018, a empresa conquistou o 3º lugar, no ranking, no quesito comunicação e a 9ª posição no quesito liderança. Consequência das práticas aplicadas pela empresa no sentido de que todos saibam aonde exatamente a empresa está e aonde deseja chegar, para que todos caminhem juntos na mesma direção.

Great Place to Work – Paraná: em 2018, fomos classificados no ranking como a 3ª melhor empresa para se trabalhar no estado do Paraná. Para nós, fazer parte da lista é motivo de grande orgulho, pois acreditamos que o sucesso de uma empresa é fruto dos esforços individuais de cada colaborador e, também, de um bom trabalho em equipe. Por isso, adotamos como filosofia o respeito pelas pessoas. Respeitamos nossos colaboradores e a sociedade, com os compromissos de sempre estimular o crescimento pessoal e



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

profissional, compartilhar as oportunidades de desenvolvimento e maximizar o desempenho individual e da equipe.

Master Cana Social: o prêmio tem como objetivo incentivar, reconhecer e premiar as empresas do setor sucroenergético brasileiras por suas práticas de gestão de pessoas e responsabilidade socioambiental. O prêmio certifica também entidades representativas e empresas fornecedoras de produtos e serviços ao setor que contribuem para a promoção do bem-estar social e do desenvolvimento sustentável, como é o caso da Apetit. Em 2018, a empresa recebeu o certificado de empresa fornecedora destaque pelo desenvolvimento do 'Programa Planeta Sustentável' que visa estimular os cuidados com o meio ambiente.

Campeãs da Inovação: este prêmio, oferecido pela Revista Amanhã, reconhece as 50 empresas mais inovadoras do Brasil, juntamente com as líderes por dimensões, as campeãs por setor e as que se destacam nas categorias: Ensino & Pesquisa, Estatais e Filantrópicas e Micro e Pequenas Empresas. Em 2018, figuramos na 20ª posição no ranking geral, além de figurarmos como líderes do setor de refeições coletivas. Um reconhecimento das inovações que buscamos e alcançamos por meio dos nossos projetos, processos e ações.

Melhores em Cidadania Corporativa: o prêmio reconhece como destaque as empresas que se enquadram em todos os pilares avaliados: qualidade de vida no trabalho, responsabilidade social, responsabilidade ambiental, ética e relacionamento com os stakeholders, diversidade e inclusão social. Os critérios de avaliação envolvem ações das empresas como um todo. Projetos comunitários e investimentos sociais são altamente considerados, pois envolvem a comunidade em que a empresa está inserida, prezando pelo bem comum. Além disso, a atenção ao meio ambiente e práticas sustentáveis são consideradas. Voltados ao ambiente corporativo, alguns critérios como o envolvimento dos colaboradores com as práticas e as relações de ética com os stakeholders são avaliados. A saúde dos colaboradores e a garantia de um ambiente seguro para trabalhar estão entre os principais itens analisados. Um parâmetro de grande relevância é a forma como a empresa lida com a igualdade entre os colaboradores, proporcionando interação entre pessoas de diferentes estilos de vida, sem qualquer distinção baseada em etnia,



raça ou gênero, por exemplo. Considerando ainda as oportunidades para portadores de deficiências. Para o Grupo Gestão RH – responsável pela premiação – todos os campos do ambiente de trabalho refletem na vida de seus colaboradores e, por isso, para nós, este prêmio é tão importante, pois trabalhamos com pessoas e para pessoas, assim, o respeito por todos está no topo de nossas ações.

RHs mais admirados do Brasil: O prêmio, que enaltece o trabalho realizado pelas equipes de RH de grandes empresas do Brasil e da América Latina, é resultado de uma pesquisa nacional realizada pelo Grupo Gestão RH, entre as "Mil Maiores e Melhores Empresas do Brasil", segundo critérios da Revista Exame, que conta ainda com os rankings "Melhores Empresas para se Trabalhar" e "Pesquisas do Grupo Gestão RH", no período de março a maio de 2018. Desde 2016, ano em que estreamos na premiação, já ocupando a posição de destaque no Paraná, estamos anualmente entre os finalistas, classificação que reconhece o ótimo desempenho realizado pela nossa equipe de Recursos Humanos.

Exemplo que veem da liderança

Uma equipe é reflexo do líder. Nós acreditamos que o exemplo de conduta, de amor ao trabalho e do respeito pelas pessoas deve partir da liderança. Nossas lideranças se empenham diariamente para transmitir a essência da nossa missão, visão e valores às pessoas que compõem a Apetit. Da mesma forma que buscam inspirá-las e motivá-las a antes de tudo, colocar propósito naquilo que é realizado.

Nossa grande fonte de inspiração é a nossa Presidente, Marcia Mocelin Manfrin. Uma mulher forte, digna, idônea, que sonha, busca e realiza. Por meio de seu exemplo de determinação e coragem e do respeito que conquistou ao longo de sua trajetória como empreendedora, ela contagia todos os colaboradores, em todos os cantos do país. Nossos colaboradores nutrem por ela um profundo sentimento de respeito e, em contrapartida, ela procura estar com eles sempre que possível.

O escritório da Presidente é localizado na matriz da Apetit. Ela faz questão de almoçar no restaurante juntamente com os colaboradores administrativos, momento do qual ela



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

aproveita para conversar com cada um e trocar experiências. A Presidente também realiza visitas as nossas unidades onde ela sempre encontra um tempo para conversar e inspirar aqueles que lá trabalham.

Seguindo a programação do ‘Nosso Dia’ (ver item ‘Contratar e Receber – Nosso Dia’), a Presidente realiza chamadas de videoconferência com os colaboradores das nossas 180 unidades para falar com eles sobre nossa cultura organizacional e reforçar nossa missão, visão e valores. Nossas pessoas ficaram imensamente felizes em falar com ela.

Além de inspirar as pessoas que fazem da nossa empresa, a Presidente é também inspiração no mundo dos negócios. Além de modelo, de liderança, é também referência no ambiente de empreendedorismo. Transmite seu conhecimento e vivência em painéis, discussões e debates. Sempre levando os exemplos da própria trajetória, da Apetit e dos nossos colaboradores por onde passa.

Nossa Presidente participa de grandes e importantes eventos, como TEDx, Ancham, ACIL e GPTW, entre outros. O que a torna uma pessoa popular e, por isso, ela está presente em diversos vídeos, canais de TV e de internet. Esse material também é utilizado para incentivar ainda mais nossos colaboradores a sonhar, sempre lembrando o quanto é importante a dedicação, o comprometimento, a ética e muito trabalho para alcançar o objetivo de ter – e ser – uma equipe de alta performance.

“A minha filosofia de trabalho e o meu conceito de gestão são completamente inspirados na liderança pelo exemplo. Eu acredito que a formação de uma grande equipe, de uma equipe de sucesso, de alta performance, vem quando existe inspiração, e a inspiração é feita pelos líderes!”.

Buscamos ser transparentes nas nossas relações e corretos em tudo que fazemos, independentemente da dificuldade exigida para realizar algumas tarefas. Assim, passamos aos nossos colaboradores o conhecimento empírico, pois todas as lições são reais e vivenciadas por aqueles que estão ao nosso redor.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

“Somente pessoas inconformadas sabem o tamanho da sua coragem”. E, somente pessoas que sabem o tamanho de sua coragem arriscam largos passos em busca de seus objetivos.

“É necessário ter o maior nível de relacionamento possível com as pessoas. Que nós estejamos cada vez mais próximos uns dos outros, que passemos a compartilhar conhecimento olhando ‘olho no olho’”.

Assim como citado por Marcia Mocelin Manfrin, Presidente da Apetit, nas frases acima, a liderança que inspira faz toda a diferença nas organizações. Elas constroem pontes, estreitam laços e desenvolvem grandes equipes.

Reuniões 3i - Integrar, Inspirar e Informar

Toda empresa, independentemente do tamanho e do segmento de atuação, é composta por pessoas. São elas as responsáveis pela gestão, pela liderança das equipes, pelo desenvolvimento dos projetos e pela condução dos processos operacionais. Quanto maior a empresa, maior será o desafio encontrado pelas lideranças em manter todas as pessoas que a compõem informadas e alinhadas sob o mesmo propósito. Para que isto aconteça de modo satisfatório são necessárias reuniões periódicas para apresentação de resultados e troca de informações.

Pensando na assertividade de nossas reuniões, desenvolvemos as chamadas ‘Reuniões 3i’, focadas em integrar, inspirar e informar nossas equipes. Os temas abordados são voltados para apresentação e discussão de resultados, estabelecimento e avaliação de metas, apresentação de expectativas de crescimento, informações sobre novos processos, correção de algum ponto de melhoria identificado, alinhamento de rotas e atualização sobre as ocorrências na organização.

Individualmente, cada um dos 3is compreende:



Integrar: compartilhamento de boas e más notícias, novidades na gestão e crescimento. Tem como objetivo integrar os colaboradores entre si e aos acontecimentos da empresa e instigar a participação coletiva, buscando a opinião e sugestão dos funcionários.

Inspirar: compartilhamento de conhecimento entre os envolvidos, bons exemplos e atitudes e reflexões que acrescentem valor ao seu dia a dia, tanto na vida pessoal quanto profissional.

Informar: dar feedbacks e ouvir os colaboradores, direcionar atividades, apresentar metas, objetivos e resultados. O intuito é acompanhar e otimizar os processos dentro da empresa, por meio de uma comunicação de via dupla e transparente.

Os temas abordados que têm início em reuniões de acionistas e diretoria, seguem pelos diversos níveis hierárquicos presentes na Apetit até chegar à operação. O contrário também se dá. Alguns temas levantados pela operação seguem o caminho inverso até serem discutidos pelas instâncias superiores da empresa.

Nossas reuniões acontecem da seguinte forma:

- Anual: 'Convenção anual' (ver item 'Convenção anual') na qual se reúnem todas as lideranças que compõem a Apetit.
- Bimestral: reunião entre Diretores e Gerentes Operacionais e de Área, e reunião entre Diretores e Gerentes de Negócios.
- Mensal: reunião de Diretoria; reunião entre Diretorias e suas equipes; reunião entre os Gerentes Operacionais e seus Gerentes de Área; reunião entre os Gerentes de Área e os Gerentes de Unidade que atuam nas regiões pelas quais são responsáveis; reunião entre os Gerentes de Unidade e suas equipes.
- Semanal: reunião entre Diretores e seus Gerentes.
- Sempre que necessário: Gerentes Administrativos e Operacionais e suas equipes. Todas as reuniões citadas anteriormente se repetem sempre que houver necessidade.



A maioria das reuniões acontecem de forma presencial, no entanto, por sermos uma empresa que atua em diversos Estados, esporadicamente existe a necessidade de reuniões à distância. Para isto, utilizamos a ferramenta 'Gotomeeting', na qual é possível a realização de reuniões por chamadas de videoconferência, da qual todos podem participar, independentemente da distância. Basta estarem conectados à internet ao mesmo tempo.

Para as nossas unidades que não possuem acesso à internet ou nas quais a conexão é lenta o que impossibilita o uso desta ferramenta, a reunião é gravada e enviada posteriormente. Isto garante que todos serão informados sobre os rumos da empresa e estarão alinhados para seguir com ela rumo aos objetivos propostos.

Periodicamente, todas as lideranças recebem treinamento no qual são orientadas sobre a metodologia de condução das reuniões e como elas devem ser conduzidas corretamente, para que os pilares da integração, inspiração e informação sejam propagados adequadamente.

Convenção anual

Para que uma empresa consiga obter os resultados esperados é necessário o alinhamento entre as pessoas que caminharão com ela nesta trajetória. Pensando nisso, a Apetit realiza sua 'Convenção anual', na qual são reunidas as lideranças que compõem a empresa para momentos de reflexão, aprendizado e integração. Participam da convenção a Presidência, membros da Diretoria, Gerentes de Negócios, Gerentes Operacionais, Gerentes de Área, lideranças administrativas, alguns Gerentes de Unidade e Analistas, selecionados pelos gestores, pelo desempenho, pelo perfil de liderança ou por ter sido identificado como um potencial sucessor. O objetivo deste encontro é analisar os resultados do ano finalizado, definir metas para o próximo ano, discutir ações para se chegar onde se espera, unir e motivar o time, transmitir conhecimento e, claro, confraternizar.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

A 'Convenção anual' é uma imersão de dois dias. Realizada na 'UNIAP' (Universidade Corporativa Apetit) – chácara de propriedade da Apetit – na qual são realizados cursos de capacitação direcionados aos colaboradores da empresa. Como a 'UNIAP' é localizada em área rural, afastada da cidade, este local foi preparado para receber os participantes da convenção confortavelmente. Como muitos precisam se deslocar das localidades onde habitam para participar do evento, a empresa preparou dormitórios, masculino e feminino, com beliches, ar condicionado e banheiros para melhor acomodar as lideranças participantes.

A chácara também dispõe de um auditório preparado para as reuniões e palestras e um amplo restaurante, onde são oferecidas as refeições, para que os participantes não precisem sair do local durante a realização do evento. Além disso, todas as despesas com viagem são custeadas pela empresa e para facilitar o acesso ao local do evento, os participantes que chegam a Londrina vindos de outras localidades são recepcionados por integrantes da equipe organizadora no aeroporto ou rodoviária e levados até o local do evento.

O tema da Convenção de 2018 foi 'Alimente, Inove e Cresça!' Fazendo menção ao segmento em que a empresa atua, à inovação constante em sua gestão, processos e serviços oferecidos aos clientes e ao crescimento tanto da empresa quanto das pessoas que fazem parte dela. Foi um encontro pautado pela comunicação.

O primeiro dia de evento contou com a palavra da Presidente Marcia Mocelin Manfrin, que agradeceu às pessoas que empenham seu trabalho, conhecimentos e sonhos todos os dias e contribuem para levar a Apetit rumo ao futuro. Segundo ela, sem a presença de pessoas comprometidas não seria possível chegar tão longe nestes 30 anos de história. A Presidente falou ainda sobre oportunidades e sobre a missão, visão e valores que regem a Apetit. O Diretor e Consultor Sênior da empresa Ideia Consultoria, Maicon Putti, abordou o tema gestão de tempo: um fator determinante para o sucesso profissional, sobre o qual apresentou dicas e aplicativos que podem auxiliar na gestão do tempo e produtividade. Os diretores da Apetit, Indústrias – Unidade de Beneficiamento de Carne (UBC) e Unidade de Beneficiamento de Vegetais (UBV) – e do Centro de Serviços Compartilhados (CSC) apresentaram os resultados alcançados no ano encerrado e



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

apresentaram suas expectativas e metas para o novo ano. No primeiro dia houve, também, a premiação dos melhores projetos de 2018 (ver item 'Compartilhar – Premiação Melhores Projetos de 2018') e um painel de perguntas com as diretorias da Apetit.

No segundo dia foram apresentados os planejamentos para 2019 tanto da equipe operacional quanto administrativa. Foi apresentado um 'painel experiência' por dois colaboradores da Apetit – Luiz Sérgio Vieira, com 18 anos de empresa, e Edilaine Camero, com 20 anos (ver item 'Escutar – Painel Experiência'). Uma verdadeira aula de inspiração e experiência para os demais colaboradores que estão na empresa há menos tempo. O CEO e Diretor da Engefood, Fábio Medeiros, ministrou uma palestra sobre os desafios do crescimento na era 4.0. O Diretor executivo da Apetit, Sérgio Freitas falou sobre a gestão da mudança e a Diretora de Desenvolvimento dissertou sobre a importância da certificação do Great Place to Work para a empresa e o que a certificação representa para o mercado.

No segundo dia, durante o almoço, foi servido o prato vencedor do 'Concurso Talentos da Cozinha' – bisteca de porco recheada com tutu de feijão – criado pela Cozinheira da unidade da Usina Vale do Pontal, Dejanete Nunes Covizzi (ver item 'Compartilhar – Talentos da Cozinha').

A comissão organizadora, que se envolve no evento do início ao fim, é composta por integrantes de vários departamentos, coordenada pelo departamento de Comunicação e Marketing, que possui um cronograma a ser seguido para que nenhum detalhe seja esquecido, sempre em busca da inovação e de conteúdos totalmente relevantes à realidade de nossa operação.

O encerramento da convenção foi marcado por uma festa de confraternização (ver item 'Celebrar – Festa de confraternização da Convenção'), aberta às lideranças presentes no evento e, pela primeira vez na história da empresa, para os colaboradores administrativos de Londrina e região. O objetivo da confraternização foi celebrar as conquistas da empresa e seus novos desafios. Isto porque, além da alimentação, inovação e crescimento, a celebração também está no DNA da Apetit.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Painel Experiência

A carreira profissional está intimamente ligada às conquistas pessoais de cada indivíduo. Na Apetit alguns colaboradores estão conosco desde o início da nossa trajetória. Portanto, a história deles, muitas vezes, se confundem com a história da própria companhia.

Em nossa ‘Convenção anual’ de 2018, foram convidados dois destes colaboradores, para que compartilhassem sua trajetória profissional, dentro da Apetit, com os demais. São eles: Edilaine Camero e Luiz Sérgio Vieira.

Edilaine possui 20 anos de Apetit, está conosco desde 2008. Iniciou na empresa como telefonista. Atuou nos cargos de Secretária, Assistente de Estrutura, Analista Comercial, Coordenadora Comercial, Coordenadora de Gestão Integrada, e hoje ocupa o cargo de Gerente Operacional Administrativo, sendo responsável pela supervisão operacional de todas as unidades da Apetit espalhadas pelo país.

Luiz tem 18 anos de empresa. Ele iniciou sua trajetória, ainda bem jovem, no ano 2000, como Auxiliar de Departamento Pessoal. Atuou nos cargos de Analista de Departamento Pessoal, Coordenador Comercial, Coordenador de Custos, Gerente Financeiro, Gerente de Recursos Humanos, Gerente de Controladoria, Gerente de Suprimentos e Gerente de Planejamento e Controle de Produção, cargo que ocupa atualmente.

“O Luiz e a Edilaine ainda vão ser os diretores dessa empresa. Falando um pouco sobre crescimento, vocês viram por quantos departamentos eles já passaram. Eles têm uma postura dentro da empresa de se adaptar, se dar, trabalhar muito, se dedicar muito. O Luiz brinca que um dia vai tomar o meu lugar.”

(Decarlos Manfrin – Acionista)

O dois subiram juntos no palco para figurar o painel. A apresentação que preparam levou o nome ‘Experiência 18x20’, fazendo menção ao tempo deles de empresa e à trajetória dos dois dentro da nossa companhia.



Esta apresentação contou com momentos descontraídos, momentos de emoção e muitas surpresas. Durante a retrospectiva, eles traçaram um paralelo entre o que estava acontecendo no mundo e o que estava acontecendo na Apetit durante os anos, apresentando as conquistas da empresa frente a cenários econômicos, por vezes, desafiadores. Para cada tema, eles convidaram um participante da plateia para dar seu depoimento sobre o período. Estas pessoas, convidadas a falar, estiveram com eles nos momentos demonstrados.

Enquanto refletiam sobre sua trajetória, puderam falar um pouco sobre a importância das pessoas que estiveram com eles durante esta caminhada:

“Eu tenho 20 anos de casa e posso afirmar com muita segurança, que, a cada dia, tudo se renova. E isso tudo só é possível porque temos uma grande equipe. Aqui pude me desenvolver como pessoa e como profissional, e aprendi que toda empresa precisa de inovação e tecnologia para sobreviver, mas que isso não substitui as pessoas, o olho no olho.”

(Edilaine Camero)

“Eu tenho 18 anos de Apetit e minha trajetória começou como Auxiliar de Departamento Pessoal. Aqui passei por momentos importantes da minha vida: quando eu casei, por exemplo, eu estava aqui na Apetit, tive dois filhos. Essas histórias pessoais caminham com minha trajetória profissional e com as pessoas que passaram pela minha vida durante este tempo. A gente sabe que o resultado da companhia obviamente vem através das informações que os sistemas, que o BI (Business Intelligence) gera para nós, mas se você não tiver as pessoas para que possam tomar as decisões, para que possam realmente ter a iniciativa de fazer o negócio acontecer, de nada adianta o sistema.”

(Luiz Sergio Vieira)

O objetivo do convite foi demonstrar o quanto a presença deles faz diferença em nossa companhia, transmitir aos demais – por meio de suas histórias de vida e profissional – a importância do comprometimento e da força de vontade para se chegar no local desejado



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

e inspirar nossos colaboradores a se desafiarem e a buscar ser cada vez melhores, seja como profissional, seja como pessoa.

Este foi o primeiro ano que, além de convidados externos, pudemos contar com a experiência das nossas pessoas, como protagonistas capazes de inspirar e motivar os colegas de empresa, dividindo momentos especiais e contribuindo com o desenvolvimento de todos os participantes e da própria empresa.

Isto porque, reconhecendo e valorizando a história de nossas pessoas, nos tornamos uma empresa mais humana. Uma vez que o acolhimento e o calor humano permeiam nossas relações, os resultados positivos acontecem naturalmente e nossas pessoas crescem e se desenvolvem, sempre amparadas pela companhia que, por consequência, cresce e se desenvolve também.

“A mensagem que nós desejamos transmitir com esta história 18x20 é que cada um, independentemente do momento, deve: alimentar seus sonhos, se preparar, se doar, estudar, vencer, alcançar, se realizar, se comprometer, estar preparado para as mudanças, contagiar para o bem, amar intensamente o que você faz, promover resultados, ser feliz, porque há oportunidade para todos.”

(Luiz Sérgio e Edilaine)

Participação de Gerentes de Unidade e Analistas

Todos os anos, até 2018, participavam da ‘Convenção anual’ somente a Presidência, membros da Diretoria, Gerentes de Negócios, Gerentes Operacionais, Gerentes de Área e lideranças administrativas – que são em menor número e possuem cargos mais altos na escala de hierarquia dentro da Apetit.

Em 2018, foram incluídos na lista de participantes alguns Gerentes de Unidade, com base no desempenho no ‘Balanced ScoreCard’ (BSC) (ver item ‘Balanced ScoreCard’), perfil de liderança e/ou por ser considerado um potencial sucessor do líder direto. O mesmo ocorreu em relação aos Analistas convidados.



Mas por que convidar apenas os Gerentes de Unidade e Analistas que se destacaram? O convite foi feito a apenas alguns representantes com maior desempenho visto que a Apetit possui 180 restaurantes, espalhados por 11 estados brasileiros. Logo são 180 Gerentes de Unidade que fazem parte do quadro de colaboradores. Os Analistas existem em menor número, no entanto, para mantermos a coerência na inclusão na lista de participantes, foi utilizado o mesmo critério do convite dos Gerentes de Unidade.

Painel de perguntas com as diretorias

Oferecer a possibilidade de os colaboradores fazerem os questionamentos que quiserem demonstra respeito ao colaborador e a honestidade e transparência as quais a Apetit preza em suas relações.

No primeiro dia da 'Convenção anual' houve um momento aberto às perguntas dos participantes aos membros da diretoria sobre empreendedorismo, economia, inovação, negócios do grupo, entre outros.

Alguns dias antes do evento os participantes receberam via comunicação interna, um comunicado explicando como seria o painel e solicitando o envio de perguntas. O departamento de Comunicação e Marketing – responsável pela organização do evento – compilou as questões que foram enviadas e direcionou cada uma delas para o membro da diretoria correspondente, sem citar o nome do participante que enviou. Foram enviadas 10 perguntas.

O objetivo deste comunicado foi o respeito àqueles participantes que não se sentem confortáveis em fazer suas perguntas pessoalmente, além de oferecer a oportunidade de o líder poder enviar questionamentos de sua equipe. Também houve a possibilidade daqueles que se sentissem confortáveis fazerem suas perguntas, pessoalmente, após as 10 perguntas que foram enviadas terem sido respondidas. Todos os questionamentos foram respondidos com muita atenção e comprometimento pelos diretores.



Caixa de inauguração

A inauguração de uma nova unidade é um momento de grande alegria para todos nós da Apetit, pois é o momento em que ‘nasce’ também uma nova equipe de trabalho que precisa ser acolhida e integrada (ver item ‘Contratar e Receber – PIC’).

Porém, a empresa está pulverizada geograficamente por quase todo o país e não é possível que todos os representantes de cada um dos departamentos que compõem a Apetit estejam presentes nas inaugurações e integrações. Por este motivo, criamos a ‘Caixa de inauguração’.

Esta caixa foi criada com o objetivo de expressar nosso cuidado a cada nova equipe que ingressa na Apetit. Por meio dela, passamos todas as instruções iniciais, ajudando o novo gerente a cuidar de cada detalhe, dos enfeites das mesas aos EPIs dos colaboradores. Nosso cuidado vai do aconchego do restaurante à segurança da equipe.

Antes de cada inauguração o departamento de Relacionamento Operacional envia um e-mail para os departamentos de Recursos Humanos, Saúde Segurança e Meio Ambiente, Garantia de Qualidade, Tecnologia da Informação, Planejamento e Controle de Produção, Jurídico, Faturamento, Malote e Comunicação e Marketing, avisando que haverá uma caixa no almoxarifado da matriz da Apetit, para que sejam colocados os itens relativos a cada departamento. Neste e-mail estão contidas informações sobre qual a unidade que será inaugurada, a data e hora em que a caixa será enviada.

Cada departamento deposita nesta caixa objetos, procedimentos e instruções necessárias para a inauguração, a fim de orientar os colaboradores e, mesmo que exista uma distância física, demonstrar que já são parte do time e que tem com quem contar.

A ‘Caixa de inauguração’ é entregue a nova equipe pelo representante do departamento de Relacionamento Operacional que acompanha a implantação e as festividades de abertura do novo restaurante.

BSC - Balanced ScoreCard



Sustentabilidade é um de nossos valores e atingi-la não seria possível sem que cada setor, juntamente com as pessoas que os compõem, cuidasse de suas responsabilidades. Seguindo a premissa de que para gerir é necessário medir, o 'Balanced ScoreCard' – BSC foi implantado em 2008 e desde então é utilizado para acompanhar a performance operacional de nossas equipes.

O BSC é uma ferramenta de avaliação de desempenho que permite às lideranças acompanhar 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 direcionam planos de trabalho para a melhoria contínua. É uma ferramenta que torna real a nossa transparência na condução das pessoas.

A partir do planejamento estratégico da companhia, as métricas são desdobradas até chegar à atividade dos colaboradores na operação. Mensalmente os números são avaliados por cada liderança, compilados e apresentados no mural da unidade (ver item 'Comunicando'). Ali as equipes têm acesso aos indicadores que são divididos em 4 pilares:

Resultado: que impactam financeiramente no desempenho da empresa.

Pessoas: que refletem a gestão das equipes, capacitação e cuidado com as pessoas.

Qualidade: de auditorias de qualidade, saúde, segurança, meio ambiente e processos internos.

Clientes: de satisfação dos clientes em relação a nossa atuação do dia a dia.

Para facilitar o acesso e compreensão de todos, além de compreender as metas e resultados, o BSC é apresentado em cores vermelho, amarelo e verde, que indicam o nível de assertividade em cada um dos indicadores. As 'reuniões 3i', feedbacks de grupos, celebração de resultados, prêmios por resultados, promoções entre outras ações, são pautados nessa ferramenta. É uma maneira simples e objetiva de compartilhar o caminho que a organização está percorrendo.



Acreditamos que é por meio da transparência que chegaremos mais longe e a tangibilidade dos números facilita o processo de comunicação de ponta a ponta. Da mesma maneira, permite a avaliação da atuação dos líderes, porque uma equipe que está engajada na missão, visão e valores da companhia, apresenta melhores resultados.

PAR - Planejamento Anual do Restaurante

A Apetit acredita em um modelo de gestão que valoriza as pessoas, e que prima pela transparência nas relações e pela responsabilidade e compromisso com a excelência. Para padronizar o trabalho oferecido em nossos restaurantes, estimular o diálogo entre nossos colaboradores e clientes, e para orientar nossos Gerentes de Unidade sobre as atividades que serão desenvolvidas ao longo do ano, em 2004, foi criado o 'Planejamento Anual do Restaurante' – PAR.

O PAR é uma ferramenta de gestão que exprime o compromisso anual firmado entre a Apetit e nossos clientes.

Antes do início de um novo ano, são enviadas duas unidades do PAR para cada restaurante. Um fica de posse do Gerente de Unidade, o outro é entregue pelo Gerente ao nosso cliente, responsável pela contratação dos nossos serviços. Por meio do PAR, nossos Gerentes de Unidade e nossos clientes podem, juntos, programar as melhores datas para os acontecimentos previstos nos restaurantes.

O PAR apresenta o calendário de todas as atividades que serão executadas nos restaurantes, tais como eventos comemorativos – voltados a comemoração de alguma data especial, como Páscoa, Dia das Mães e Dia dos Pais (ver item 'Celebrar – Eventos comemorativos'), por exemplo; eventos especialíssimos – de carnes, massas, saladas e sobremesas – e Bom Dia com Apetit (ver item 'Compartilhar – Bom dia com Apetit'), um café da manhã voltado aos nossos colaboradores e aos colaboradores dos nossos clientes. No PAR, estão previstas as atividades de cada mês e os temas que serão abordados nos cafés da manhã que serão realizados.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Ele também contém um espaço no qual serão inseridos dados referentes à satisfação dos clientes usuários, obtidos por uma avaliação quadrimestral – aplicada com todos os consumidores das nossas refeições; mensal – aplicada com o cliente responsável pelo contrato – e por meio do livro de sugestões que fica exposto todos os dias em um espaço dentro do restaurante. Nossa satisfação global em 2018 foi de 92%.

No PAR falamos sobre nossos controles rigorosos de qualidade e higiene, descritos em nosso manual de boas práticas e aplicados diariamente pelos colaboradores, e sobre a Gestão Padrão Apetit (GPA) criada para avaliar bimestralmente o andamento dos nossos restaurantes por meio da conformidade dos processos operacionais.

Tratamos, também, sobre nossa preocupação com a segurança e saúde dos nossos trabalhadores e com o meio ambiente, sobre os temas que serão abordados no ‘Saiba Mais’ (ver item ‘Saiba Mais Apetit’) e apresentamos todos os temas que serão abordados em nossos treinamentos, oferecidos mensalmente aos nossos colaboradores, por meio do nosso Programa de Desenvolvimento Operacional – PDO (ver item ‘Desenvolver – PDO’) e do nosso Programa de Desenvolvimento Administrativo – PDA (ver item ‘Desenvolver – PDA’).

O PAR é uma forma de estarmos em contato com os nossos Gerentes, orientando-os para o bom andamento de seu trabalho e da unidade, pela qual são responsáveis. É também uma forma de demonstrar todo o nosso apoio a eles para o desenvolvimento de um trabalho de excelência. Além disso, é uma forma de estar próximos de nossos clientes, demonstrar nosso comprometimento com o trabalho desenvolvido e com o bem-estar de suas pessoas e um reforço do compromisso que firmamos com ele no momento do contrato e que renovamos todos os dias.

GPA - Gestão Padrão Apetit

Temos um compromisso muito sério com a qualidade dos nossos serviços. Acreditamos que a padronização dos processos, utilizados em nossos 180 restaurantes, bem como a



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

clareza dos procedimentos operacionais padrão que devem ser seguidos, contribui para uma gestão eficiente e de qualidade.

Para isto, criamos a ‘Gestão Padrão Apetit’ que permite o monitoramento dos nossos processos, por meio de um questionário online que nossos Gerentes de Área respondem bimestralmente. A aplicação do GPA está prevista no ‘Planejamento Anual do Restaurante’ – PAR – e é uma forma de que os problemas existentes sejam expostos para que se haja prontamente em sua resolução.

A cada dois meses nossos Gerentes de Área agendam uma visita a cada uma das unidades de sua regional, pelas quais são responsáveis, para a aplicação do questionário do GPA. Nesta visita o Gerente de Área, por meio de um aplicativo baixado em seu celular, verifica uma série de questões relacionadas as diferentes áreas que englobam as atividades dos restaurantes. Ele observa a conformidade do restaurante, ou não, com aquela questão e anota o resultado no sistema. Em alguns campos, ele pode, inclusive, anexar uma fotografia para documentar sua resposta.

As questões que compõem o GPA são relacionadas às seguintes áreas: Saúde, Segurança e Meio Ambiente, Planejamento Anual do Restaurante, Operacional Técnico, Planejamento e Controle de Produção, Gestão Operacional, Tecnologia da Informação, Financeiro (contas a pagar e a receber), Rotinas Trabalhistas, Suprimentos e Logística. O número de questões varia de acordo com a área.

Após respondido o questionário, os dados ficam armazenados no sistema. Nosso departamento de Gestão Operacional tem acesso a todas as respostas, de todas as nossas unidades. O profissional responsável observa se o questionário foi respondido corretamente e direciona as não conformidades observadas, via e-mail, para o Gerente de Unidade responsável por aquele restaurante no qual foi observada a não conformidade, juntamente com a ação que é necessária para a correção do problema e o prazo que o gerente terá para concluir a ação.

Tantos o departamento de Gestão Operacional quanto o departamento de Qualidade monitoram e acompanham, via sistema, se a não conformidade está sendo resolvida. Quando é necessária a intervenção de algum departamento específico para a resolução



do problema observado, o departamento de Gestão Operacional entra em contato com o departamento em questão para avisá-lo sobre a demanda.

O fato de utilizarmos um sistema online garante o monitoramento ágil das ações e a visão macro do que acontece em nossa operação. Uma forma de garantir a qualidade, a confiabilidade e a padronização dos nossos processos.

Apetit News (Dela News)

Estabelecer diferentes formas de comunicação entre a empresa e seus colaboradores é essencial para a garantia de que a mensagem, que se deseja transmitir, irá chegar ao seu destino. Acreditamos que investir em uma comunicação interna efetiva é fundamental para que as equipes dos nossos 180 restaurantes se mantenham informadas, alinhadas aos nossos propósitos, tenham sucesso na execução de suas funções dentro dos nossos padrões estabelecidos e trabalhem satisfeitas por isto.

Pensando em manter nossas equipes, que atuam dentro de nossos restaurantes, integradas e munidas das informações necessárias para o bom andamento das rotinas operacionais, criamos o 'Apetit News'.

O 'Apetit News' é uma ferramenta de conteúdos diversos que influenciam positivamente a gestão de cada uma de nossas unidades. Este informativo foi criado para ajudar os Gerentes de Unidade no cumprimento de suas funções, uma vez que comunica sobre procedimentos e rotinas imprescindíveis para o bom funcionamento dos restaurantes.

Nosso objetivo é facilitar a operacionalização dos procedimentos e das atividades nos restaurantes, comunicar sobre os acontecimentos da matriz e mostrar a importância e a integração de ambos os setores para a empresa. A partir da inserção deste método deixamos os procedimentos disponíveis com mais facilidades para os Gerentes de Unidade, especificando passo a passo para que eles possam ser autossuficientes em suas atividades, assim como, aproximamos os colaboradores dos departamentos administrativos à operação.



O 'Apetit News' é um informativo eletrônico enviado mensalmente a todos os Gerentes de Unidade por e-mail. O objetivo deste material é mantê-los informados sobre alguma eventual mudança, lembrar procedimentos, oferecer orientação para download de arquivos necessários e oferecer dicas que auxiliem a gestão da unidade. Também é uma maneira de reforçar conteúdos abordados em cursos de capacitação e treinamentos e oferecer instruções sobre segurança do trabalho, como a utilização correta e imprescindível dos EPIs, por exemplo.

Os textos deste informativo são escritos de forma clara e direta – com base nas premissas da comunicação efetiva – para que sejam facilmente compreendidos. São textos curtos que funcionam como lembretes. Por exemplo, se houver uma campanha da qual todas as unidades podem ou devem participar, esta campanha será esmiuçada em um comunicado interno escrito especificamente para este fim, no entanto, haverá um conteúdo sobre ela no 'Apetit News', um lembrete sobre a participação. Um reforço. A intenção é que a comunicação se dê diversas vezes para que se perpetue e não seja esquecida.

Todos os departamentos da Apetit podem enviar material para a construção deste informativo. Sempre que houver algo a ser reforçado ou alguma atualização que necessite chegar ao conhecimento do Gerente de Unidade, o departamento responsável envia o material ao departamento de Comunicação e Marketing para que seja compilado e enviado ao gerente. O Gerente de Unidade, por sua vez, é responsável por transmitir o conteúdo deste informativo à equipe operacional, sempre que for pertinente, garantindo desta forma a efetividade da comunicação e o alinhamento entre os colaboradores.

Além de atuar como reforço de comunicação, por meio do 'Apetit News' é enviado o arquivo contendo dicas de decoração para a realização dos eventos especiais nos restaurantes. Nestes eventos, o restaurante é decorado de acordo com um tema pré-estabelecido e previsto no Planejamento Anual do Restaurante – PAR. Portanto, por meio do 'Apetit News' são oferecidas dicas simples e de baixo custo para que o Gerente de Unidade e sua equipe possam oferecer aos clientes um evento ainda melhor, e conseqüentemente, melhorar a satisfação de todos pela excelência dos serviços prestados.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Acontecendo

Estamos sempre em busca de diferentes formas de nos comunicar com as nossas pessoas e de reconhecer cada uma delas pelo bom trabalho realizado e pela excelência no atendimento e na qualidade das refeições por elas preparadas e servidas todos os dias. Acreditamos que o reconhecimento e a valorização são maneiras de agradecer aqueles que se empenham e trabalham com amor para satisfazer os nossos clientes.

Para demonstrar internamente e, principalmente, aos nossos clientes o bom trabalho realizado, o capricho, envolvimento e bom humor com os quais nossas equipes operacionais realizam os serviços contratados, desenvolvemos o 'Acontecendo'. Um informativo digital que divulga as ações mensais e os eventos especiais promovidos nos restaurantes.

Estas ações e eventos estão previstos no 'Planejamento Anual de Restaurante' (PAR) e incluem cardápio diferenciado – desenvolvido especialmente para cada ocasião – decoração temática, música e atividades de entretenimento. Alguns exemplos são o Evento de Páscoa, Dia das Mães, Evento Junino, Dia dos Pais, Natal e aniversário de contrato do cliente com a Apetit, além de diversos outros eventos comemorativos. Tudo preparado com muito carinho por nossas equipes para o cliente usuário de todos os restaurantes.

O departamento de Comunicação e Marketing incentiva que os Gerentes de Unidade fotografem estes eventos especiais: o cardápio do dia, a decoração preparada, os usuários dos restaurantes e suas equipes. Os registros são enviados por e-mail ou WhatsApp ao departamento de Comunicação e Marketing. Assim que são recebidos, nosso colaborador responsável pela comunicação interna, prepara o informativo personalizado com as fotos recebidas, textos e frases sobre aquele momento naquela unidade.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

O 'Acontecendo' é enviado por e-mail às lideranças – Gerente Operacional, de Área e de Unidade, que repassam às equipes envolvidas – e aos clientes, para seja expressado o reconhecimento pelo serviço de excelência prestado também naquela ocasião.

Os Gerentes de Unidade, por vezes, quando os colaboradores dos nossos clientes aparecem nas fotografias do 'Acontecendo', imprimem este comunicando e utilizam os murais do próprio cliente para divulgação. Esta é uma forma de demonstrar carinho pelos colaboradores dos nossos clientes ao passo que é uma forma de integração entre as equipes.

Fique por Dentro

A comunicação também é uma excelente forma de estreitar laços. Acreditamos que por meio de uma comunicação interna bem-feita, empática e voltada não só a informar, mas a reconhecer e a cuidar daquele a quem está sendo dirigida, é possível tornar os laços entre empresa e colaborador muito mais fortalecidos. Nós nos sentimos satisfeitos em levar informação às nossas pessoas e elas se sentem satisfeitas por perceberem que nos preocupamos verdadeiramente com elas. É uma via de mão dupla.

Nossos colaboradores, inclusive, nos auxiliam na produção dos materiais informativos que disponibilizamos, uma vez que – por meio dos nossos canais abertos de comunicação (trataremos deles mais adiante) – nos enviam fotos e depoimentos sobre eventos, reuniões e visitas para que sejam publicadas e levadas ao conhecimento dos demais. O que configura a boa relação que vem sendo construída ao longo de nossa parceria firmada com aqueles que trabalham conosco.

Para que a comunicação cumpra a função de nos aproximar de nossos colaboradores, foi criado o 'Fique por Dentro'. Uma ferramenta informativa – online e impressa – que objetiva levar informações às pessoas que compõem nossa empresa, oferecer dicas sobre saúde e bem-estar e reconhecer equipes que se destacam na tarefa de bem servir e bem cuidar de nossos clientes, participantes das campanhas propostas.



O 'Fique por Dentro' é produzido mensalmente, pelo departamento de Comunicação e Marketing. São produzidas duas versões: a versão online trata sobre novidades, destaques do mês, acontecimentos relevantes na empresa, visitas que recebemos, reuniões que tivemos e equipes premiadas em nossas campanhas. Esta versão é enviada por e-mail a todos os nossos colaboradores, administrativos e operacionais, que possuam e-mails cadastrados em nossa base. A versão impressa, além dos assuntos abordados na versão online, traz conteúdos sobre saúde e bem-estar e é anexada ao mural existente na matriz, nas indústrias (UBV e UBC) e em todas as nossas unidades. Esta é uma garantia de que todos receberão as informações disponibilizadas, independentemente se têm ou não acesso à internet.

Os textos, de ambas as versões, são curtos e escritos em linguagem direta e simples, para que sejam de fácil compreensão. As imagens, em sua grande maioria, são enviadas pelos nossos colaboradores por se tratar de eventos e visitas que ocorreram em nossas unidades. O fato de utilizarmos fotografias enviadas pelos nossos colaboradores faz com que se sintam valorizados ao mesmo tempo em que engaja os demais a participarem também.

Sorteios

Buscamos estabelecer vínculos fortes e duradouros com os nossos colaboradores por meio da comunicação. Além disso, queremos oferecer formas divertidas de engajamento e de proximidade conosco.

Assim, com o objetivo de engajar ainda mais as nossas equipes, sempre que possível fazemos sorteios de brindes, de ingressos para shows, cinema, jogos esportivos, entre outros.

Nossos sorteios ocorrem em três modalidades:

Na primeira modalidade, nossa Comunicação Interna prepara e envia comunicados – via e-mail – para os nossos colaboradores que possuam e-mail cadastrado em nossa base, com uma linguagem divertida e descontraída anunciando o que será sorteado e



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

solicitando que os interessados a participarem do sorteio respondam “EU QUERO”, dentro de um prazo estipulado. Quem responde dentro do prazo, está apto a participar.

Na segunda modalidade utilizamos toda a nossa base de colaboradores – que possuem e-mail ou não – e realizamos um sorteio se, necessariamente, solicitar algum tipo de interação.

Na terceira modalidade, participam do sorteio todos os nossos colaboradores que se engajam em nossas campanhas, como por exemplo a campanha ‘Outubro Rosa’. Eles participam da campanha, fotografam o momento e enviam a fotografia ao nosso departamento de Comunicação e Marketing. O sorteio é realizado entre as equipes que enviaram a foto.

Nosso objetivo com a realização destes sorteios é engajar nossas pessoas, medir a interação delas com os nossos comunicados e oferecer a oportunidade de elas se divertirem e desfrutarem dos presentes sorteados.

Holerite

Além de canais tradicionais e convencionais de comunicação, buscamos maneiras diferentes de nos manter em contato com os nossos colaboradores. Outra forma que utilizamos para falar com as nossas pessoas e oferecer a elas informações relevantes é por meio do nosso holerite.

Todos os nossos colaboradores, sem exceção, recebem o holerite, impresso ou digital. Utilizamos o espelho do holerite (lado oposto que geralmente vem com uma cópia do mesmo conteúdo) para a divulgação de assuntos referentes às Rotinas Trabalhistas e à Saúde, Segurança e Meio Ambiente.

Em meses alternados, todos os nossos colaboradores são informados a respeito de temas pertinentes ao trabalho como: utilização correta dos EPIs (Equipamentos de Proteção Individual), novas regras do E-Social, importância da atualização dos dados



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

cadastrais, entrega de atestados médicos no prazo correto, benefícios legais e espontâneos, entre outros.

Vincular estes assuntos ao holerite é mais uma forma de levar conhecimento e informar nossas pessoas principalmente sobre assuntos voltados à legislação trabalhistas, além de reforçar o nosso compromisso com a segurança do trabalho, cujas práticas são amplamente divulgadas e estimuladas pela nossa companhia.

Redes sociais (Facebook, LinkedIn e Instagram)

Uma empresa que possui transparência como um de seus principais valores precisa estar atenta a todo momento a todas as formas de se comunicar com seus colaboradores, lideranças e clientes. Desta forma, acreditamos que a utilização das redes sociais, tais como Facebook, LinkedIn e Instagram, figuram como excelentes ferramentas para este fim.

Para a Apetit, as redes sociais são importantes canais de relacionamento que têm o poder de nos aproximar de nossos clientes, fornecedores e, principalmente, de nossos colaboradores. Por meio delas, nossos colaboradores ficam informados sobre o que estamos fazendo, sobre o que prezamos, sobre ações da nossa empresa.

Nossas páginas são alimentadas com postagens, textos e vídeos, de caráter informativo sobre as práticas e ações da Apetit e também com temas voltados a orientação do crescimento pessoal daqueles que as visitam. Por meio das redes sociais comunicamos o que impacta o mundo e o reflexo disso em nosso trabalho e, conseqüentemente, em nossa vida.

Comunicamos também as inovações do setor no qual atuamos, os resultados que alcançamos pelo comprometimento e engajamento de cada pessoa que constrói conosco o que somos e o que seremos. Além disso, compartilhamos traços de nossas diretrizes, nossos valores, nossa missão e a nossa cultura.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Caso algum de nossos colaboradores entre em contato conosco por meio de alguma dessas plataformas digitais – para sugestões ou críticas – sua mensagem é encaminhada ao departamento responsável para que dê andamento à solicitação. Todas as mensagens são tratadas com o respeito e atenção que merecem.

Por meio destes canais, ainda, buscamos incentivar que nossos colaboradores demonstrem seu orgulho em fazer parte do time Apetit, utilizando a #OrgulhoDeSerApetit. Esta ação estreita nossos vínculos com os nossos colaboradores ao passo que contribui para o aumento da nossa rede de relacionamento também com o mercado.

WhatsApp

A comunicação é um dos maiores desafios para quem atua de maneira pulverizada geograficamente, como é o caso da Apetit. Por este motivo, investir em inovação e na utilização de diferentes ferramentas faz todo sentido quando buscamos pela velocidade e assertividade no fluxo de informações.

Para agilizar tanto o envio quanto a devolutiva do nosso receptor, no caso, nossos colaboradores, utilizamos envios de informações via lista de transmissão de ‘WhatsApp’.

Se o ‘WhatsApp’ é o mais popular aplicativo de troca de mensagens instantâneas da atualidade e possibilita o envio rápido de mensagens de texto, imagens, vídeos e documentos em PDF, além de ser possível fazer ligações gratuitas, desde que exista um smartphone, uma conta e internet, por que não utilizar esta ferramenta para interagir com nossos colaboradores.

É sabido que hoje em dia a instantaneidade e a taxa de resposta às mensagens enviadas via ‘WhatsApp’ é muito maior do que as enviadas por e-mail. Principalmente pela facilidade de acesso. Por isso, utilizamos este canal de comunicação em nosso dia a dia para estabelecer contato rápido e efetivo com nossos colaboradores que possuem acesso à internet e utilizam a ferramenta.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Utilizamos todos os canais de comunicação – online e offline – para a divulgação do número de ‘WhatsApp’ do departamento, para que todos os colaboradores tenham a oportunidade de entrar em contato conosco e interagir diretamente com a matriz.

Este é um canal importante para todos os departamentos da empresa, mas é especialmente importante para nossos Gerentes Operacionais, de Área e de Unidade, que gerenciam a empresa, na ponta do processo, longe fisicamente da matriz da Apetit. Pensando neles, foi criada uma lista de transmissão com o objetivo de levar de modo rápido e simplificado os vídeos produzidos pela presidência e diretorias, informações sobre processos e sobre mudanças importantes que irão acontecer na companhia.

Além de conteúdos de caráter informativo, esta lista permite a divulgação de conteúdos motivacionais e permite o compartilhamento de fotografias dos eventos realizados nas unidades e da participação das equipes nas campanhas propostas – e que nos auxilia na produção dos informativos da comunicação interna. Este é um canal que tem atuado de forma eficaz na aproximação da empresa e de suas pessoas. Por meio do ‘WhatsApp’ podemos falar e sermos respondidos mais rapidamente e com mais afetividade além de efetividade.

SMS

Quando nos propomos a levar informações e a nos comunicar com os nossos colaboradores, precisamos estar atentos à utilização de ferramentas e estabelecimento de canais que contemplem a todos. Deste modo, utilizamos também o ‘SMS’ corporativo para o envio de nossos comunicados. Isto porque, utilizar todos os canais de comunicação disponíveis é uma forma de melhorar a disseminação dos conteúdos que julgamos necessários e importantes para o desenvolvimento profissional e pessoal dos membros de nossas equipes.

Apesar de a maioria de nossos colaboradores possuírem aparelhos de celular, muitos não possuem acesso à internet. Assim ficam impossibilitados de fazer uso do ‘Facebook’ ou



do 'WhatsApp' para troca de mensagens. É neste contexto que a utilização do 'SMS' faz total sentido.

Durante o processo de contratação pede-se que o novo colaborador informe o número de telefone celular, caso possua. Estes números de telefone e as informações correspondentes de cada colaborador compõem uma base de dados administrada pelo nosso departamento de Recursos Humanos, denominada 'Sênior'. Periodicamente, é feita a atualização do cadastro dos colaboradores e dos números de telefone, por eles fornecidos, para que o sistema esteja sempre alimentado com a base de dados correta.

Com acesso a estes números, o departamento de Comunicação e Marketing, cria uma lista de transmissão de 'SMS' para envio de textos, imagens, links para sites relevantes e vídeos, garantindo, desta forma, que a informação chegue a todos.

Porém, não são todas as comunicações que podem ser enviadas via SMS, deste modo a utilização deste recurso figura como um complemento a todo o trabalho de comunicação que é desenvolvido.

Comunicando (Mural)

Mesmo contando com muitas outras ferramentas de envio de informações e de comunicação com as nossas pessoas, aqui descritas, contamos com mais um recurso para garantir que os conteúdos produzidos e enviados aos nossos colaboradores sejam vistos pelo menos em um dos canais que utilizamos.

Novamente levamos em consideração o fato de muitos dos nossos colaboradores – especialmente os que atuam em nossos restaurantes – não terem acesso à internet. Muitos até possuem celular com conexão, mas por serem colaboradores com mais idade, mantêm uma relação diferente com a tecnologia do que os colaboradores mais jovens.

Desta forma, para atender este público, todas as nossas unidades possuem um mural de acrílico denominado 'Comunicando', com compartimentos que comportam papéis



impressos no tamanho A4. Nestes compartimentos são expostos todos os comunicados e documentos que chegam impressos às unidades.

Este canal de comunicação é alimentado e atualizado semanalmente com comunicados, informativos e atualizações enviadas pelos diferentes departamentos: Comunicação e Marketing (materiais relacionados aos eventos e campanhas realizadas e sobre a missão, visão e valores da companhia), Controle de Qualidade e Saúde Segurança e Meio Ambiente (comunicados sobre treinamentos, reforço para o uso de EPIs, por exemplo), Recursos Humanos e todos os outros que, eventualmente, têm necessidade de comunicar algo.

Todos os impressos são enviados por malote e os assuntos não precisam ser, necessariamente, iguais para todas as unidades. Por exemplo, se uma unidade irá passar por algum ajuste de procedimento e as outras não, esta unidade irá receber um comunicado diferente das demais. Desta forma, o mural de cada unidade é personalizado, o que torna todas as informações nele contidas mais relevantes para os colaboradores que terão acesso a elas.

Nossos Gerentes de Unidade são previamente orientados a – ao receber os conteúdos impressos, uma vez por semana – colocar os informativos no mural e se reunir com toda a equipe para repassar as informações contidas no ‘Comunicando’, devido a importância dos conteúdos. Pode ser que na correria do dia a dia os colaboradores não se atentem a mudança dos materiais impressos do mural, desta forma é fundamental a participação do gerente na assertividade desta comunicação.

Além de todos os comunicados, já citados, que irão compor o ‘Comunicando’, um merece destaque especial, o ‘Você faz parte da nossa história’. Este comunicado é produzido mensalmente pelo departamento de Comunicação e Marketing, com o intuito de parabenizar os colaboradores que estão completando mais um ano de empresa naquele mês. O comunicado apresenta uma fotografia dos colaboradores e um depoimento sobre sua trajetória na Apetit. A chegada deste material é um momento muito especial e emocionante, pois o colaborador recebe as felicitações e o carinho de seus colegas de equipe.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Nosso propósito é cuidar das pessoas, mas sem nunca deixar o meio ambiente de lado. Imprimimos nossos comunicados para que eles sejam vistos por todos, como uma forma de respeito aos nossos colaboradores. Porém, todos estes comunicados impressos, quando retirados do mural, são utilizados como rascunhos e, posteriormente, encaminhados à reciclagem, seguindo nossas premissas de Reduzir, Reutilizar e Reciclar (ver item 'Inspirar – Mais árvores, menos papel').

Vídeos comunicativos

(Ver item 'Desenvolver – Vídeos comunicativos')

Nossa Presidente, Marcia Mocelin Manfrin, é uma figura inspiradora para todas as pessoas da Apetit. Ela carrega consigo a cultura de cuidado e respeito pelas pessoas, propagada e exercida em toda a empresa. Por isso, criamos esse canal de comunicação para aproximá-la ainda mais de nossos colaboradores. Para que ela possa falar a eles sobre assuntos que nos unem. Os vídeos produzidos vão desde novidades do setor de alimentação a mensagens de motivação e de celebração. São vídeos simples, descontraídos e que levam informações pertinentes de forma leve e respeitosa.

Reuniões 3i - Integrar, Inspirar e Informar

(ver item 'Falar – Reuniões 3i')

O segredo do alinhamento entre a Apetit e suas pessoas está na transparência no processo de compartilhamento de informações. Nossa comunicação é uma via de mão dupla na qual nossas lideranças ao mesmo tempo em que falam com os nossos colaboradores, abrem espaço para que eles emitam suas opiniões, façam críticas e apontem sugestões de melhoria. Este espaço de troca é reforçado em nossas 'reuniões 3i', criadas de modo a integrar, inspirar e informar seus participantes, independentemente de seu cargo ou posição na hierarquia da companhia.



Convenção anual

(ver item 'Falar – Convenção anual')

Nossa 'Convenção anual' é um encontro de lideranças a fim de que sejam apresentados os resultados do ano que se encerra e sejam discutidas expectativas e metas para o próximo ano. É um evento pautado pela comunicação aberta e franca entre as diferentes instâncias responsáveis pela gestão da Apetit, no qual busca-se incentivar o diálogo e a interação entre os participantes.

Ouvidoria

Prezamos pela comunicação como via de mão dupla e como meio eficaz para melhoria do ambiente de trabalho e do trabalho em si. Por isto, entendemos que uma das melhores formas para demonstrar respeito pelas nossas pessoas – sejam elas colaboradores ou clientes – é oferecer espaços para que elas exponham sua opinião e ouvi-las de forma sincera.

Para que nossas pessoas tenham a possibilidade de expor sua opinião, tecer suas críticas e apontar pontos e formas de melhorias, além do espaço aberto a eles no dia a dia e em nossas reuniões, buscamos oferecer diferentes canais para que isto se dê. Todos os canais oferecidos são atendidos pela nossa 'ouvidoria'.

Trabalhamos com dois tipos distintos de ouvidoria: externa e interna. A ouvidoria externa é direcionada ao atendimento da comunidade, fornecedores e clientes, enquanto a interna oferece suporte aos nossos colaboradores. Ambas são compiladas por um profissional responsável pelo setor, que recebe as solicitações, analisa e as encaminha para os setores responsáveis.

Nossa ouvidoria externa é composta pela área de contato no nosso site, pelo 'Facebook' e por nossos telefones corporativos, amplamente divulgados dentro e fora da Apetit,



visando maior abrangência e o alcance do maior número de pessoas possível. Com isto diminuimos a distância entre a empresa e nossa comunidade, fornecedores e clientes.

Já nossa ouvidoria interna é composta – além dos canais existentes para ouvidoria externa – também por número de ‘WhatsApp’ corporativo especificamente criado para a ouvidoria. Estes canais são amplamente divulgados internamente, por meio dos e-mails enviados pela comunicação interna aos colaboradores de todos os níveis hierárquicos, em nossos comunicados impressos e também por mensagens enviadas pelo próprio ‘WhatsApp’ e ‘SMS’(ver item ‘Falar’).

O objetivo da ouvidoria interna é aumentar a proximidade dos nossos colaboradores com a Apetit, oferecendo um espaço respeitoso para que possa se comunicar conosco além daqueles que permitem o ‘olho no olho’. É ouvi-los de forma sincera e levar suas opiniões, críticas e sugestões em consideração, e utilizá-las como ferramenta para a melhoria do ambiente de trabalho, dos processos e da empresa como um todo.

Aqui, nosso colaborador não é visto somente como um número, mas como peça fundamental na engrenagem que impulsiona a Apetit rumo ao futuro!

Campanha Nosso Cardápio

A Apetit tem um time de Gerentes de Unidade altamente capacitado. São pessoas competentes, criativas e extremamente dedicadas àquilo que fazem. Eles realizam seu trabalho com amor e transmitem todo este carinho e cuidado aos nossos clientes por meio das refeições e do atendimento de excelência a eles direcionados.

Os cardápios dos nossos restaurantes variam de acordo com o contrato firmado com cada cliente. Nosso departamento de Planejamento e Controle de Produção (PCP) é o responsável pela elaboração dos cardápios para todas as nossas unidades, levando em consideração o tipo de contrato e o número de refeições diárias – incluindo as refeições dos nossos colaboradores que atuam nas unidades.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Porém, sabemos que nossos Gerentes de Unidade conhecem o nosso cliente e seus colaboradores pelo contato direto com eles, diariamente. Eles conhecem seus gostos e, devido à proximidade, conseguem escutar suas sugestões e pedidos em relação à variação dos alimentos servidos.

Pensando nisso, para que nossos Gerentes de Unidade pudessem expor suas sugestões para a melhoria dos nossos cardápios e para trazê-los para mais perto do nosso PCP – independentemente da distância física – o departamento criou, em 2017, a campanha “Nosso Cardápio”.

Mensalmente, todas as nossas unidades realizam eventos comemorativos e ‘especialíssimos’. Estes dois eventos contam com a preparação de um cardápio diferente, desenvolvido especialmente para cada ocasião. Este cardápio é elaborado de acordo com o tema do evento. Como exemplo, são realizados especialíssimos de massas, de saladas, de carnes e de sobremesas. Estes momentos diferenciados são planejados no final do ano anterior e estão descritos em nosso ‘Planejamento Anual do Restaurante’ – PAR (ver item ‘Falar – PAR’). Seus cardápios são previstos e formulados pelo PCP.

A partir de 2017, inovamos este movimento ao lançarmos a campanha ‘Nosso Cardápio’, na qual incentivamos, todos os meses, os nossos Gerentes de Unidade a elaborarem cardápios para estes eventos e enviarem para o PCP. Todas as sugestões são carregadas de inovação, qualidade e economia, uma vez que as preparações sugeridas utilizam ingredientes comuns aos restaurantes. Elas são avaliadas pelo departamento de Planejamento e Controle de Produção, que observa o custo e a viabilidade de replicar aquela sugestão em outras unidades. Com base nestes critérios são selecionadas as melhores.

Os pratos escolhidos são divulgados para toda a empresa e inseridos nos cardápios das nossas unidades espalhadas pelo país. Além disso, os Gerentes que tiveram suas sugestões escolhidas recebem uma premiação simbólica – um giftwork – pelas mãos de seus líderes diretos, como sinal de reconhecimento de sua participação. Um incentivo a continuar inovando em sua forma de trabalhar.



Indicadores de satisfação

Uma empresa não teria por que existir se não fosse pelos seus clientes. Por isto, acreditamos que é essencial ouvir a opinião deles sobre as refeições que oferecemos e sobre nossos serviços prestados. Além disso, acreditamos que a pesquisa de satisfação é fundamental às empresas, que assim como a Apetit, buscam criar laços fortes e duradouros com seus clientes, uma vez que por meio dela é possível conhecer a opinião do cliente, identificar os pontos frágeis do trabalho e agir prontamente na melhoria.

Realizar este tipo de pesquisa estabelece um canal de diálogo sincero entre a empresa e o nosso cliente – que passa a se sentir ouvido e valorizado – e, ao mesmo tempo, oferece a possibilidade de atuarmos de forma ágil e assertiva na minimização de erros operacionais e na potencialização dos nossos acertos.

Somos uma empresa voltada às pessoas, por isso acreditamos que a satisfação de nossos clientes – contratantes ou usuários dos restaurantes – e colaboradores é um compromisso que deve ser assumido e reforçado todos os dias por nossa gestão e operação.

Buscando ouvir as nossas pessoas, para a excelência dos serviços prestados, monitoramos o nível de satisfação dos nossos clientes por intermédio de três indicadores:

- Avaliação mensal aplicada diretamente com o gestor do contrato: todos os meses é oferecido ao cliente (gestor do contrato) a possibilidade de avaliação dos serviços prestados pela empresa. Os tópicos avaliados vão desde a aparência e sabor dos alimentos preparados, higiene das cozinhas e restaurantes, composição e diversificação do cardápio até o atendimento oferecido. O objetivo da realização desta pesquisa é estreitar a parceria firmada, observar pontos positivos e negativos da atuação e oferecer soluções objetivas e eficazes de correção, caso necessário.

- Livro de sugestões: é, também, reservado um espaço em todas as nossas unidades para deixar exposto um livro de sugestões. Neste livro é possível que o usuário do restaurante registre diariamente seus elogios, críticas e sugestões a respeito tanto das refeições oferecidas quanto da higiene e atendimento a ele direcionado. Além disso, em



alguns restaurantes existe a presença, ainda, de um totem no qual é possível os usuários fazerem a avaliação dos serviços oferecidos pela empresa.

- Pesquisa de opinião quadrimestral: além do livro de sugestões, é aplicada uma pesquisa de opinião, a cada quatro meses, com os usuários do restaurante para verificar o nível de satisfação. O objetivo destes três indicadores é manter aberto os canais de relacionamento entre a Apetit e os usuários para garantir a melhoria contínua dos serviços prestados.

O objetivo principal de todos estes processos é ouvir a opinião dos nossos clientes. Desta forma, alcançamos uma gestão efetiva e transparente em nossas operações, primando pela qualidade dos serviços e garantindo a satisfação das pessoas por nós atendidas. Com a missão de promover soluções diárias, ágeis e seguras, nossa equipe de Relacionamento Operacional atua junto aos nossos clientes e gestores da operação de modo a garantir a qualidade na entrega diária dos serviços.

"Temos aqui na Spoller a Apetit como parceiros há 7 anos, e ao longo desse tempo construímos uma forte parceria, na qual participo como contato direto há mais de 6 anos. Desde setembro do ano passado temos a Leda como gerente de unidade. Ela tem sido uma grata surpresa, sempre inovando no seu jeito de fazer os eventos. A Apetit tem trazido, mês a mês, eventos muito participativos, com pratos muito saborosos. Parabéns Leda pelo trabalho realizado!"

(Edson Luis Canateli – Gerente Industrial – Spoller)

Mas a nossa preocupação com a opinião sobre a nossa empresa e com a satisfação de nossas pessoas, não para por aí. A empresa realiza pesquisas internas de satisfação também com os nossos colaboradores:

- Pesquisa pulse: eventualmente, a empresa realize pesquisas pontuais – pesquisa pulse – para avaliar departamentos e serviços específicos ou após a adoção de alguma medida corretiva a fim de conhecer a opinião dos nossos colaboradores a respeito e observar sua efetividade.



- Pesquisa de clima – GPTW: é realizada, ainda, uma vez por ano, uma pesquisa de clima, realizada pelo Instituto Great Place to Work a fim de mensurar a satisfação dos nossos colaboradores em relação à empresa, colegas e líderes (ver item ‘Pesquisa de clima’). Esta pesquisa oferece um panorama sobre a saúde da empresa e torna possível conhecer quais são os pontos positivos e os pontos de melhoria em relação ao ambiente de trabalho que oferecemos aos nossos colaboradores. Além disso, ela norteia o desenvolvimento e aplicação de medidas corretivas a fim de oferecer cada vez mais um ambiente de trabalho seguro, saudável e respeitoso.

Pesquisa de Clima - Trust Index

Consideramos que é muito importante saber qual é a opinião dos nossos colaboradores sobre a Apetit. Por meio do conhecimento de seu ponto de vista a respeito da empresa podemos manter e aprimorar os pontos positivos e desenvolver ações corretivas para ajustar os pontos de melhoria apontados por eles.

Encontramos na pesquisa de clima organizacional ou ‘Trust Index’, uma excelente ferramenta para este fim. Por meio dos resultados apontados por este tipo de pesquisa podemos trabalhar de forma assertiva para oferecer ao colaborador um ambiente cada vez mais saudável, seguro e respeitoso no qual ele terá orgulho em trabalhar.

A pesquisa de clima organizacional é um recurso de coletas de dados, que fornece importantes informações sobre a percepção dos colaboradores em relação à empresa, no que diz respeito ao ambiente de trabalho, aos colegas e líderes. É uma espécie de exame que oferece um diagnóstico sobre a saúde da organização.

Por meio desta pesquisa é possível:

- Medir o nível de engajamento dos colaboradores e a proximidade deles, ou não, com a cultura organizacional da empresa;
- Analisar o nível de confiança das pessoas em relação a seus líderes e colegas de trabalho;



- Avaliar o nível de orgulho dos colaboradores em relação à empresa e em relação às atividades que desempenham;
- Identificar necessidades de treinamento pessoal e/ou profissional.

O 'Instituto Great Place to Work' é o responsável por realizar a pesquisa de clima em nossa empresa, uma vez por ano. Além do reconhecimento como uma das 'Melhores Empresas para Trabalhar', a Apetit considera a pesquisa de clima realizada pelo 'Great Place to Work' como um divisor de águas na companhia. Por meio dela pudemos ter acesso aos dados e informações sobre como nossas ações voltadas ao cuidado dos nossos colaboradores estavam sendo percebidas por eles e em quais pontos estávamos falhando.

A pesquisa é realizada da seguinte forma: assim que são abertas as inscrições para a certificação, a Apetit se inscreve no processo. Concomitante a isto, reforçamos nosso envio de comunicados aos nossos colaboradores, via comunicação interna, em todos os nossos canais desenvolvidos e utilizados para nos comunicarmos com eles, para que seja dado início ao período de sensibilização para a pesquisa.

Nesses comunicados, elaborados e enviados pelo departamento de Comunicação e Marketing, reforçamos pontos da nossa missão, visão e valores e versamos sobre o que é uma pesquisa de clima e sobre a importância da participação dos colaboradores neste processo. Nosso objetivo é que nossas pessoas se sintam valorizadas sabendo de sua relevância para a realização da pesquisa ao passo que tenham em mente que sua participação será anônima e que elas podem se expressar sem medo, pois independentemente da resposta não sofrerá nenhuma sanção. Queremos que os participantes se sintam seguros.

Antes do início da pesquisa, também, enviamos comunicados convidando os colaboradores a participar. Deixando claro que é um convite ao qual eles podem dizer não. A participação não é obrigatória.

Durante os dias destinados à pesquisa, reforçamos nossa comunicação interna a fim de conscientizar sobre a importância da participação, mas sempre respeitando o



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

posicionamento daquele colaborador que decide não participar. Nossa intenção é lembrar e reforçar e nunca coagir.

Logo após a pesquisa ter sido finalizada, enviamos um comunicado agradecendo aos participantes e demonstrando o quanto o resultado desta pesquisa será benéfico para ajustes necessários e ações de melhoria em pontos apontados.

Em 4 anos de levantamento de dados detalhados por meio do 'Trust Index', conseguimos mapear como somos vistos em diversas unidades, como se dá a relação entre nossas lideranças e suas equipes, como está a satisfação de nossas pessoas, onde estamos acertando, onde devemos melhorar e quais são os pontos críticos que necessitam ações corretivas imediatas. Esta pesquisa serve de direcionamento ao departamento de Planejamento Estratégico, que constantemente está envolvido na realização de estudos e viabilidade de projetos para a atualização e melhoria de nossos processos. Por meio dele é possível propor ações de melhoria de maneira mais eficiente.

Acreditamos que uma vez realizada a pesquisa, e com os resultados em mãos, é preciso partir para a ação. Com base na pesquisa realizada em 2017 – na qual apontava uma deficiência nas relações entre nossas lideranças e seus liderados – propomos ações de melhoria e em 2018 contamos com um planejamento estratégico pautado na interação entre as pessoas. Por meio de treinamentos ministrados por profissionais de Recursos Humanos, instruímos nossas lideranças a serem ainda mais acessíveis a fim de estreitar seus laços com as equipes pelas quais são responsáveis. Hoje nos orgulhamos em termos conseguido, por meio de ações específicas, melhorar ainda mais o relacionamento entre nossos colaboradores e entre eles e a empresa.

Departamento de projetos

A busca pela inovação deve ser constante em uma empresa, pois é essencial para a construção do sucesso e destaque no cenário empresarial, cada vez mais competitivo e globalizado. A inovação deve estar presente nos processos e ferramentas, mas também nas atitudes e modo de pensar. A cultura da inovação só é possível com processos



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

claros, ferramentas eficientes e um time capacitado e multidisciplinar. Por isso, é necessário o estímulo das pessoas que compõem a empresa para que estejam abertos a inovar.

Tendo como premissa a melhoria contínua, tanto no que diz respeito à empresa quanto aos colaboradores, a Apetit investe e incentiva todas as áreas da empresa a propor ideias voltadas ao desenvolvimento do negócio. Esta é uma forma de escutarmos nossos colaboradores e oferecer suporte para que suas ideias saiam do papel. Entendemos que cada uma de nossas pessoas carrega dentro de si a capacidade de fazer a diferença. Por vezes, nossos colaboradores conhecem mais dos nossos processos que nossos líderes e gestores. Escutar o que cada um tem a dizer eleva o nível de performance e satisfação dos nossos colaboradores, uma vez que se sentem – e fazem – parte do todo.

Qualquer colaborador, independentemente do cargo que ocupa ou do departamento em que atua, pode desenvolver um projeto inovador que contribua para a melhoria de algum aspecto dentro da empresa. Todas as propostas são acompanhadas pelo Project Management Office (PMO), que oferece metodologia, auxílio no gerenciamento de recursos e acompanhamento em todas as etapas do projeto.

Buscando o desenvolvimento, o gerente de projetos – que será o grande responsável pela realização e andamento da proposta – não precisa ser, necessariamente, um gerente ou coordenador de um departamento. Ou seja, a proposta pode ser conduzida por um Analista, Assistente ou Estagiário. Todos recebem a mesma oportunidade e auxílio.

Este modelo permite que os colaboradores desenvolvam características de liderança, além de adquirirem conhecimentos que vão além dos utilizados no dia a dia, trabalhando na Gestão de Projetos (ver em 'Desenvolver – Gestão de Projetos'). Permite também a interdisciplinaridade e o envolvimento de diversas áreas em um único projeto – uma vez que o colaborador que propôs o projeto pode incluir outros colaboradores, de outras áreas, para auxiliá-lo no desafio de tirá-lo do papel – além de oportunizar a quem participa uma visão global e estratégica da empresa.

Em 2018 foram 23 projetos concluídos, propostos e conduzidos por colaboradores de diversos departamentos.



Podemos destacar, dentre eles, alguns que tiveram maior relevância e que contribuíram, inclusive, para a melhoria na qualidade do trabalho, por meio da revisão de processos e pelo desenvolvimento de novas soluções em produtos. São eles:

- Projeto Cross Docking

Temos nossos colaboradores como parceiros. Eles estão sempre atentos àquilo que pode ser melhorado dentro da companhia. São pessoas competentes, dispostas a propor mudanças, a aprender, a se desenvolver e a enfrentar desafios para colocar os projetos em prática. A Apetit, por sua vez, se compromete a oferecer subsídios e suporte para que suas ideias sejam levadas adiante.

Em 2018, observando a grande quantidade de produtos que tínhamos em estoque, e o valor que esta estocagem tinha para a companhia, nossos profissionais dos departamentos de Planejamento Estratégico, Logística e Indústria propuseram o projeto 'Cross Docking'.

'Cross Docking' significa 'cruzando as docas'. É o roteamento dos produtos que veem dos nossos fornecedores e das nossas indústrias para nosso consumidor – unidades – com o mínimo possível de dias de estocagem.

Os produtos que são enviados para os nossos restaurantes são reunidos em nosso Centro de Distribuição. Anteriormente os produtos não perecíveis ficavam no Centro de Distribuição, em grandes quantidades, aguardando a montagem dos pallets e o envio para o destino. O mesmo acontecia com os produtos de nossas indústrias.

Com a implantação do 'Cross Docking', nossos produtos da indústria são produzidos sob demanda (produz e envia), o que garante menos tempo de estocagem e, conseqüentemente, maior frescor. A chegada dos produtos que veem dos nossos fornecedores é programada de forma que não precisem ser armazenados por muitos dias. Atualmente o tempo máximo de armazenagem de produtos em nosso Centro de Distribuição é de dois dias.



Com isso, conseguimos reduzir custos com a armazenagem, preservar o capital de giro do nosso negócio e garantir maior qualidade nos produtos destinados aos nossos consumidores – colaboradores e clientes.

- Projeto Convergência

Nossa busca por inovação e pelo cuidado com as nossas pessoas e nossos clientes nos levou à criação das nossas duas indústrias – UBC e UBV. No entanto, à época não foi possível que elas fossem montadas uma próxima da outra. Por isto, foram montadas há, aproximadamente, um quilômetro de distância uma da outra.

Com o passar do tempo, nossos colaboradores das indústrias e do departamento de Planejamento Estratégico perceberam que haveria muitos ganhos à companhia se eles pudessem estar lado a lado no mesmo terreno e sugeriram a transferência da UBV para o mesmo terreno no qual estava já instalada a UBC.

O projeto passou por avaliação, análise de viabilidade e recebeu total suporte do Project Management Office (PMO) da Apetit para que saísse do papel e fosse implantado.

Além da redução do valor que pagávamos de aluguel pelo espaço anterior, a instalação da UBV no mesmo terreno onde estava a UBC possibilitou mais controle no gerenciamento operacional; mais controle na entrada e saída de produtos por serem feitos todos pelo mesmo pátio; mais controle na expedição por serem feitas pela mesma doca; mais conforto para os colaboradores, que hoje possuem vestiários separados, banheiros mais adequados e restaurante no local de trabalho, mais integração entre os colaboradores das indústrias e entre eles e a administração.

A transferência também possibilitou a redução do consumo de energia elétrica decorrente do novo projeto elétrico das instalações e a captação da água da chuva para a utilização na limpeza. O que reforça nosso compromisso com o meio ambiente e com o uso consciente dos nossos recursos.

- Projeto Gestão de Ativos Imobilizados



A Apetit passou, nos últimos anos, por grandes mudanças em sua estrutura organizacional. Aumentamos o número de unidades em funcionamento, houve a criação do nosso Centro de Serviços Compartilhados e das indústrias – UBC e UBC. Neste contexto, vários processos foram desmembrados e/ou modificados. Este cenário contribuiu para a diminuição do nosso controle sobre os bens imobilizados de nossa companhia.

Tendo isto em vista, nossos colaboradores do departamento de Contabilidade, sugeriram a viabilização de um projeto de gestão, deste patrimônio imobilizado, por meio da criação de políticas de gestão que nos permita a visualização, a organização e o controle do nosso patrimônio.

Até a criação deste projeto existia a dificuldade de sabermos ao certo, em nossas unidades, por exemplo, o que eram ativos imobilizados de propriedade e responsabilidade da Apetit e o que eram dos nossos clientes.

Após a apresentação e avaliação de viabilidade deste projeto, o primeiro passo foi a realização de um levantamento detalhado da situação atual – inventário do que nos pertence. Com estas informações em mãos, foi possível criar procedimentos operacionais padrão (POPs) que permitissem solucionar problemas como a falta de histórico da movimentação dos bens patrimoniados – caso sejam transferidos de uma unidade ou departamento para outro; falta de procedimentos para a aquisição e identificação destes bens; falta de histórico de manutenção para sobrevida destes e falta de procedimentos para baixa destes bens, quando necessário, por se tratar de situações de doação ou descarte.

O objetivo da implantação destes procedimentos foi garantir a fidelidade dos dados sobre os ativos imobilizados da empresa, promover a rastreabilidade destes ativos, otimizar o uso dos bens imobilizados em todo seu ciclo de vida, além de garantir segurança e conformidade com as regulamentações vigentes.

- Projeto Kit de Temperos



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

As pessoas estão sempre no centro de nossas ações. Sejam elas quais forem, as inovações serão sempre pensadas de modo a trazer mais conforto e valorização aos nossos colaboradores, bem como a gerar mais satisfação nos nossos clientes. As pessoas são nosso maior bem e é por elas que nos reinventamos e evoluímos todos os dias.

Estamos sempre em busca de inovação – seja do nosso modelo de gestão, seja dos processos desenvolvidos e aplicados, seja da qualidade e do sabor das nossas receitas – mantendo sempre em foco, nosso maior patrimônio, as pessoas. Se não fosse por elas, e para elas, não haveria sentido no nosso trabalho.

Desta forma, sempre que propomos alguma novidade no nosso modo de trabalho, buscamos ao máximo a valorização daqueles que irão nos ajudar a implementá-la e, claro, daqueles a quem a novidade será oferecida.

Em 2018, propusemos a utilização de novos temperos – naturais – pelas cozinhas dos nossos restaurantes, por meio do projeto 'Kit de Temperos'. Como consequência da implantação deste projeto, foram enviados para cada restaurante um kit composto por 15 temperos naturais: açafreão, canela em pó, canela em pau, chimichurri, ervas finas, folha de louro, lemon pepper, orégano desidratado, páprica doce, tempero sírio, tomilho desidratado, vinagrete desidratado, nós moscada, curry e caldos (de carne, legumes e galinha). Cada tempero foi testado pelos profissionais do nosso departamento de Planejamento de Controle da Produção, que elaborou uma ficha técnica para cada um deles, contendo instruções de uso e de armazenamento e indicações de preparo. Estas fichas foram enviadas para o restaurante, juntamente com o kit.

Além do kit, o gerente de cada unidade, recebeu um material impresso desenvolvido especialmente para encorajar o uso dos temperos e mostrar a importância e o valor de cada pessoa envolvida (gerentes, equipe e cliente) para o sucesso deste processo.

O objetivo deste material foi mostrar aos gerentes de unidades que valorizamos o trabalho, nem sempre fácil, de gerenciar um restaurante e estar à frente de uma equipe de trabalho. O sucesso da empresa, e de qualquer campanha ou programa que ela propuser, está diretamente ligada à ação deste importante profissional. Sem suas



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

orientações, incentivo e estímulo, direcionados às equipes comandadas por eles, a excelência de nosso trabalho não alcançará nem encantará o nosso cliente.

Além dos gerentes, também direcionamos nosso comunicado àqueles que colocam sua dedicação e amor no trabalho diário: às nossas equipes. Acreditamos que o segredo de uma boa comida é a mão de quem a prepara e são pelas mãos dos nossos colaboradores, que compõem as equipes dos restaurantes, que nossos ingredientes se transformam em deliciosas e nutritivas receitas. Fazemos questão de valorizá-los e conscientizá-los de sua importância para o sucesso da Apetit. A oferta do kit de temperos propicia que suas preparações fiquem cada vez mais saborosa e com aquele sabor de comida caseira que desperta sorrisos e elogios.

Nossa comunicação também foi direcionada ao cliente e usuários de nossos restaurantes, afinal, eles são parte muito importante de todas as nossas ações. É, também, para eles que buscamos soluções e melhorias o tempo todo. Sua satisfação é um dos motivos pelos quais existimos e nada mais justo que reforçar o nosso cuidado direcionados a sua saúde, e a nossa preocupação com o sabor dos alimentos que a eles oferecemos.

Recebemos muitos feedbacks positivos vindos das nossas unidades:

“Começamos a usar o kit e o retorno foi maravilhoso. Ótima ideia enviar esse kit, pois além da explosão de sabores que é o que queremos ter, as cozinheiras se inspiram ainda mais”.

(Charlise Regina Biazon – Gerente da unidade Baterias Ranger)

“As cozinheiras amaram, pois agora podem diversificar as preparações, harmonizando melhor os pratos”.

(Adrieli Aparecida Cardoso – Gerente da unidade Santa Cruz Curitiba)

“Estamos adorando os temperos, o cliente já sentiu a diferença e já tivemos elogios no caderno”.

(Gesika Cortes Araújo – Gerente da unidade Guararapes Palmas)



- Projeto Mais Sabor à Mesa

O objetivo da Apetit é oferecer aos nossos colaboradores e clientes uma alimentação saudável e de qualidade, mas sem deixar de lado o sabor das nossas preparações. Nossos departamentos de Planejamento Estratégico, Planejamento e Controle de Produção e Suprimentos estão em constante busca por produtos que tragam inovação e agradem o paladar dos nossos consumidores.

Em 2018, observando as pesquisas de satisfação aplicada em nossos restaurantes, nosso Diretor Executivo, responsável pela supervisão do andamento da nossa operação, percebeu que os dias com menor índice de satisfação em nossos restaurantes são na segunda-feira – por ser o primeiro dia da semana de trabalho e os consumidores estão cansados do final de semana – e na quinta-feira – por estarem ansiosos pela sexta-feira e o final de semana.

Pensando nisso, ele lançou um desafio aos profissionais dos departamentos de Planejamento Estratégico, Planejamento e Controle de Produção e Suprimentos: desenvolver novos temperos capazes de realçar o sabor dos pratos e agradar os paladares mais exigentes. Desafio aceito prontamente pelo nosso time.

Deste modo, foi criado e implementado o projeto 'Mais Sabor à Mesa', que além de inovar no sabor, diminuiu o trabalho dos nossos cozinheiros e reduziu o custo do preparo. Um projeto, múltiplos benefícios.

A partir da aprovação do projeto, foi firmada uma parceria com um fornecedor local para que fosse criada a linha de temperos. O primeiro passo foi a criação de três temperos para feijão, exclusivamente desenvolvido para o uso em nossas cozinhas. São eles:

Tempero para feijão caseiro sabor 1 – sabor mais caseiro (para ser utilizado às terças, quartas, sextas, sábados e domingos);

Tempero para feijão caseiro sabor 2 – mais acentuado e levemente defumado (para ser utilizado às segundas);



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Tempero para feijão caseiro sabor 3 – mais marcante e mais defumado (para ser utilizado às quintas).

Estes temperos foram desenvolvidos com produtos importados e devidamente testados pelo nosso Instrutor Técnico. Após todos os testes e definição das quantidades necessárias de tempero para cada preparo, foi produzido e enviado às unidades um kit com materiais de apoio para a utilização: ficha técnica de cada tempero, comunicado impresso para ser fixado nas unidades, um kit com scoops medidores (colher medidora) e todas as orientações para o preparo. Além disso, foi enviado um vídeo no qual nosso Instrutor Técnico ensinou passo a passo como usar os novos temperos. Tudo pensado para facilitar o trabalho dos profissionais de nossas cozinhas.

A criação destes novos temperos e sua utilização em nossos restaurantes trouxe mais inovação aos nossos preparos, mais sabor, padronização do sabor em todas as preparações e em todas as unidades, redução de pré-preparo (mão de obra, gás e tempo) e redução de custo do preparo.

O dinheiro economizado está sendo aplicado em melhorias nos restaurantes, novos projetos e cursos de capacitação para desenvolver ainda mais nossos profissionais da operação.

Prêmio Melhores Projetos

Somos uma empresa ancorada em bases sólidas de comunicação e desenvolvimento de pessoas, na qual nossas lideranças incentivam, escutam e consideram as ideias de suas equipes de forma sincera. Além disto oferecemos subsídios e o suporte necessário para que estas ideias sejam colocadas em prática e oportunidades reais de desenvolvimento profissional aos nossos colaboradores.

Em decorrência disto, todos os anos, nossos colaboradores – administrativos e operacionais – apresentam diversas sugestões de novos projetos e recebem orientação do nosso PMO para gerenciá-los e desenvolvê-los. Pela quantidade de bons projetos



apresentados e desenvolvidos em 2018, decidimos premiar os que tiveram maior destaque entre os demais.

Para a premiação foram apresentados oito projetos no segundo semestre de 2018 que foram avaliados de acordo com os seguintes critérios: inovação; retorno sobre o investimento; relevância para a estratégia; qualidade de execução; envolvimento dos departamentos; atendimento aos objetivos propostos e benefícios para a empresa. A nota máxima estabelecida, de acordo com o peso de cada critério, foi de 40 pontos.

O resultado foi divulgado no primeiro dia da 'Convenção anual'. Os vencedores receberam um certificado e uma premiação em dinheiro pelo reconhecimento do bom trabalho executado. Foram eles:

- 1º lugar: projeto 'Cross Docking' – Gerente do projeto: Ana Grazieli Cordioli – Nota final: 38,58
- 2º lugar: Projeto 'Convergência' – Gerente do projeto: Jefferson Salines – Nota final: 35,57
- 3º lugar: Projeto 'Gestão de Ativos Imobilizados' – Gerente do projeto: Carlos Alexandre da Silva – Nota final: 32,53

“O objetivo de receber um prêmio por um trabalho de destaque foi estabelecido na convenção de 2018, quando outras pessoas foram chamadas para serem premiadas por algo que desenvolveram. Na ocasião em 2017, durante a entrega do prêmio, simulei mentalmente todo trabalho desenvolvido por aquela pessoa durante o ano, para que a pessoa estivesse ali naquele instante, desde os primeiros pensamentos, os primeiros bate papos, os desafios superados ou não o tornaram melhor e mais preparado. Neste momento estabeleci um novo objetivo para 2018, vou estar naquele lugar! O que, como e quando foram as perguntas que não tinham resposta, porém essas perguntas não foram obstáculos, foram a direção. Como as circunstâncias são vistas, se problema ou se solução, depende de cada um, o mesmo pedal que te leva para a frente, também te leva para trás, depende de qual marcha você escolheu engatar. O ano iniciou e os projetos surgiram, eu sentia que os desafios estavam me vencendo, foi quando parei e passei a



ver as circunstâncias como solução, um leão por dia deixou de ser morto e passou a carregar máquinas e placas, todos ao trabalho! Um prêmio que foi alcançado porque as forças foram somadas. Neste momento penso: ah se os leões tivessem sido mortos. O real prêmio foram os desafios superados, as experiências adquiridas e a superação física e psicológica que o desafio proporcionou, o reconhecimento por meio do prêmio significou para mim que nós como equipe estamos preparados para os próximos desafios”.

(Jefferson Salines – Planejamento Estratégico)

“Foi muito gratificante ser premiada como o melhor projeto de 2018! No último ano passei por diversos desafios na empresa que proporcionaram crescimento para mim e para a empresa, ver meu trabalho sendo valorizado e reconhecido é muito gratificante, saber que faço a diferença me motiva a ser melhor a cada dia. Tenho muito orgulho da pessoa que me tornei aqui na empresa e do reconhecimento como pessoa que vivencio diariamente...#OrgulhoDeSerApetit”.

(Ana Grazieli Cordioli – Planejamento Estratégico)

Em reconhecimento à cultura da inovação que vem sendo implantada pela Apetit desde 2015, quando foi criado o departamento de Projetos da empresa, em 2019 a companhia recebe o prêmio por ser uma das empresas ‘Campeãs de Inovação’ conferido pela Revista Amanhã (Ver item ‘Inspirar – Selos e Reconhecimento’).

Liderança acessível

O colaborador se sente confortável em falar quando sabe que está sendo ouvido!

Consideramos que uma das principais formas de estimular nossos colaboradores a opinar e, assim, contribuir com a melhoria constante do ambiente de trabalho, dos processos e das relações interpessoais, é tornar as lideranças acessíveis. Mais do que criar canais de comunicação e promover momentos específicos para escutá-los, é necessário que as lideranças estejam sempre abertas a ouvir, a compreender as necessidades e a respeitar a opinião de cada um.



Um líder acessível é aberto ao diálogo, às opiniões e ideias vindas de seus liderados. Ele age de forma ética, coerente e transparente, compartilha informações, estimula o desenvolvimento das pessoas que compõem a empresa e, sobretudo, as trata de forma humana e respeitosa, fazendo com que se sintam valorizadas.

Por meio do comprometimento e do exemplo, dado a seus liderados todos os dias, ele constrói relações de confiança e mantém seu time alinhado – aos objetivos, a cultura organizacional, à missão, visão e valores da empresa – e motivado a lutar pelas causas da organização, pois estas passam a ser as suas causas.

Na Apetit nossos líderes participam da vida profissional do colaborador desde o momento em que ele é chamado para a entrevista de emprego. Já no momento do recrutamento e seleção as lideranças diretas são envolvidas para que elas avaliem as potencialidades e as características comportamentais do candidato e vejam se ele, realmente, se enquadra no perfil esperado. Depois que o colaborador é contratado, o líder fica responsável pela apresentação do novo membro da equipe aos demais e a integração dele com a empresa e com as especificidades de suas funções (ver item ‘Contratar e Receber – 5 passos para a contratação e Programa de Integração do Colaborador’).

O diálogo é estimulado de forma que, a qualquer momento, o colaborador pode se dirigir ao líder para tirar dúvidas, emitir sua opinião e contribuir para a melhoria dos processos da empresa. Inclusive, a opinião dos membros da equipe é levada em consideração no momento de definir o planejamento estratégico da empresa.

Na unidade Magazine Luiza Alhandra, por exemplo, nossa Gerente de Unidade, Anna Maria Coutinho, se reúne diariamente com sua equipe: *“Diariamente sentamos, eu e minha equipe, e fazemos uma avaliação do turno, com relação as atividades e comportamentos de cada um, e uma reflexão do que podemos melhorar. Percebi que assim a equipe trabalha mais entrosada”*.

Outra Gerente de Unidade que segue este exemplo é a Suelen de Araújo Vieira, da Servgás: *“Todos os dias conversamos, trocamos ideias, peço sugestões tanto para os clientes quanto para as colaboradoras. Ouvindo e adequando as necessidades ao cardápio. Sempre procuro fazer algo de novo, por exemplo, nos dias frios sempre*



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

fazemos uma sobremesa quente: curau, canjica, arroz doce. Eles se servem e ficam muito felizes. Fazemos molhos diferentes para saladas, carne suína e peixes. Essas pequenas mudanças fazem a diferença. As colaboradoras ficam motivadas ao saber que sempre as escuto e que somos uma equipe. Nada se constrói sozinha, nós estamos aqui para servir e servir bem. Gostaria de agradecer a Apetit, pois é uma empresa que reconhece nosso esforço e nos desafia a crescer cada dia mais, inovando e renovando sempre. São pequenas atitudes que fazem grande diferença”.

Na unidade Tamarana Tecnologia, a Gerente de Unidade Nicole Cezira Ramalho Meiborg toma café todas as manhãs com sua equipe: “Temos reuniões diárias para tomarmos café juntas e planejar as preparações e discutir os problemas. Buscamos proporcionar um ambiente de alegria tanto para nós colaboradores quanto para os clientes. Temos um lema para as colaboradoras: SS- Sorrir Sempre!”.

Estar próximos das equipes é fundamental para estreitar os laços entre os integrantes. Momentos simples como bate-papos descontraídos no horário do almoço, por exemplo, criam laços de empatia e união:

“Coloco o papo em dia com minhas colegas no horário do almoço, é ótimo, elas gostam dos momentos de diálogo. Contam sobre suas infâncias, seus momentos de criança, cada dia uma história, lembramos que brincávamos, tínhamos realmente uma infância, aonde todos brincavam, de corda, amarelinha, pega-pega, sempre motivos para boas gargalhadas. É muito importante o diálogo, pois torna o ambiente mais agradável, incentivando a amizade.”

(Luzete Vitoriano dos Santos Rossetto - Gerente da unidade Panco Guararema)

Não somente os líderes dos departamentos e unidades, mas também a Presidente está aberta ao diálogo com os colaboradores. Por meio do ‘Fale com a Presidente’, nossos colaboradores podem enviar suas mensagens para a Presidente, que lê com atenção e responde a cada um deles (ver item ‘Fale com a Presidente’). Ela também participa de



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

videoconferências com os colaboradores, visita as unidades e faz questão de estar sempre em contato com os nossos colaboradores.

Oferecemos condições para que nossas pessoas estejam em constante desenvolvimento, independentemente da posição ou cargo que ocupam dentro da organização. A empresa possui uma universidade corporativa – UNIAP – na qual são oferecidos cursos presenciais ou à distância por meio do Portal Webeducação (ver item ‘Desenvolver’). O objetivo da criação destes canais de educação é possibilitar o crescimento profissional e o desenvolvimento pessoal daqueles que compõem a empresa. A Apetit também oferece um programa de desenvolvimento de lideranças, com o objetivo de formar futuros líderes, capazes de perpetuar a nossa política de liderança acessível (ver item ‘Desenvolver – Programa de Desenvolvimento de Lideranças’).

Fale com a Presidente

Nossa Presidente é um exemplo de líder acessível em sua essência. Seu posicionamento diante das pessoas que compõem a Apetit é inspiração para cada um dos nossos outros líderes. Por conta disso nossos colaboradores nutrem por nossa Presidente uma profunda admiração e, sempre que possível, querem falar com ela para trocar experiências e ouvir suas histórias.

Pensando no desejo dos nossos colaboradores em falar com a nossa Presidente, criamos o ‘Fale com a Presidente’, um programa que viabiliza o contato de todos os colaboradores, independentemente de sua função, com a presidente da empresa.

Por meio do envio de envelopes de malote lacrados e numerados, que transitam quinzenalmente por todas as unidades, colaboradores de qualquer parte do país podem enviar mensagens, sejam elas sobre o que for, para nossa Presidente, que lê com atenção e responde cada um deles.

A assessoria da presidência encaminha as nossas unidades estes envelopes lacrados, quinzenalmente, para que os colaboradores, que quiserem participar, escrevam suas mensagens e depositem no envelope para que seja encaminhado de volta à matriz.



Assim que definida a unidade para onde seria encaminhado o 'Fale com a Presidente', é enviado um comunicado, via comunicação interna, avisando ao Gerente daquela unidade sobre a chegada do envelope e orientando-o a apresentá-lo a sua equipe. Ele deverá explicar do que se trata aos colaboradores novos e deixar exposto para que as mensagens sejam depositadas. Ao término do período em que o 'Fale com a Presidente' deve permanecer na unidade, o Gerente é responsável por enviá-lo de volta à matriz.

Assim que as mensagens chegam à matriz, nossa Presidente, Marcia Mocelin Manfrin, faz a leitura de todas elas e encaminha uma carta pessoal em resposta ao colaborador sobre o assunto abordado. Os casos pontuais, que exijam a interferência ou alguma medida envolvendo outros departamentos, recebem as orientações da Presidente, sem a exposição do colaborador, mantendo assim o sigilo e a descrição prometida no programa. Os planos de ação encaminhados aos outros departamentos são monitorados pela assessoria da presidência, desde o direcionamento das orientações à finalização de cada um deles.

Hoje temos em torno de 30 malotes circulando entre as unidades. Todos eles com lacres numerados, com o objetivo de obter o maior nível de sigilo e confiabilidade possível.

A ferramenta tem nos trazido grandes resultados, tendo em vista a segurança transmitida ao colaborador para que ele possa expor suas ideias e pontos de vista, com a garantia de não sofrer qualquer julgamento por parte de líderes ou colegas. Nos últimos 5 anos de utilização do instrumento, recebemos variados tipos de assuntos e todos foram devidamente respondidos. Esse método nos auxilia a medir o clima e o andamento de cada unidade e, assim, trabalharmos para que possamos adequar o que for necessário e cuidar das pessoas que confiam tanto na organização.

Na matriz, temos uma urna, lacrada com cadeado – para mensagens, sugestões e reclamações – que fica exposta em nosso restaurante, cujo acesso ao conteúdo é permitido somente à presidência. Em ambos os casos, este canal de comunicação aproxima o colaborador da presidência, ao passo que diminui a distância física e demonstra nossa preocupação em ouvi-los.



Cultura da Gratidão

A Apetit é uma empresa feita de pessoas. São elas que gerenciam nossos diferentes setores e unidades, que desenvolvem nossos projetos e processos, que se empenham na operação para satisfazer e encantar nossos clientes todos os dias. Se estamos nos destacando no mercado nestes quase 30 anos, devemos nossas conquistas aos nossos colaboradores e é a eles que direcionamos nossa gratidão.

Acreditamos que é necessário reconhecer e valorizar cada pequeno sucesso obtido. O bom desempenho dos nossos colaboradores, o sentimento de pertencimento e a satisfação deles em relação ao trabalho desenvolvido, e à empresa, dependem diretamente do reforço positivo que cada líder oferece a sua equipe quando desempenham uma performance acima da média, ou dedica um esforço extra para realizar alguma atividade.

Não estamos dizendo que se deve deixar de lado o feedback a fim de corrigir algum deslize. Pelo contrário, acreditamos que este tipo de feedback é muito importante e impulsiona, tanto o colaborador quanto a empresa, ao crescimento. No entanto, deve ser oferecido com respeito para que o colaborador se sinta instigado a melhorar e não a desistir.

Na Apetit buscamos cultivar a 'Cultura da Gratidão'. Buscamos, sim, corrigir os erros e reajustar as rotas, sempre que necessário, com todo respeito que o nosso colaborador merece. Porém, aqui toda vitória, por menor que pareça, é valorizada.

Para que isto se dê, em nosso 'Programa de Desenvolvimento de Lideranças' (ver item 'Desenvolver – PDL') é abordado, além de diversos outros temas, o impacto positivo da gratidão no ambiente de trabalho. Buscamos, dessa forma, estimular cada líder a valorizar as boas ações do dia a dia de forma coletiva e/ou individual.

Esta cultura permeia todos os setores da empresa. O departamento de Comunicação e Marketing, ao receber fotografias dos restaurantes envolvidos em nossas campanhas, tem como política agradecer aos participantes vencedores com pequenos mimos como canecas personalizadas, chocolates, baldes de pipoca e diversa outras pequenas



demonstrações de agradecimento pela participação. É uma forma simples de demonstrar o quanto o engajamento é valorizado por todos da Apetit.

Estes pequenos gestos também são replicados por nossos Gerentes de Unidade, que ao se inspirarem por esta prática, replicam estas ações nos restaurantes, como, por exemplo, nossa Gerente da unidade Garrett, Bruna Aparecida Soares do Nascimento: “Sempre faço uma reunião com minha equipe no fim do mês para apresentar os resultados do SAC (Sempre Atento ao Cliente). Quando estamos com um desempenho superior a 80% sempre entrego um presente para eles. No fim do mês, por exemplo, dei um presente para cada um com chocolate. A equipe fica mais engajada em manter os resultados e elogios conquistados, e ficam felizes com a singela lembrancinha. Isso faz com que tenhamos um clima bem harmonioso de se trabalhar.”

Nos setores administrativos, é comum as lideranças – como forma de agradecer ao time pelos resultados alcançados ou pela entrega de algum projeto – se reunirem com suas equipes para celebrar.

Nosso exemplo vem da presidência. Em uma das visitas da nossa Presidente aos restaurantes administrados pela Apetit, ela encontrou uma auxiliar de cozinha, responsável pelas saladas, higienizando tomates e retirando as pequenas extremidades onde se conecta o talo do vegetal. A colaboradora realizava a atividade com tanto zelo e dedicação que, ao notar seu cuidado, a Presidente imediatamente reuniu a equipe e a líder da unidade para parabenizar publicamente o exemplo de dedicação da colaboradora. Alguns dias depois, a pedido da Presidente, foi entregue à colaboradora uma gratificação em dinheiro como forma de agradecimento pelo bom desempenho em sua atividade.

A gratidão é estimulada e praticada em todos os nossos treinamentos e reuniões. Temos diversos programas criados e desenvolvidos como forma de expressar a gratidão aos nossos colaboradores, no entanto, a grande maioria das ações é realizada diariamente, seja entre os próprios colaboradores, seja entre as lideranças e suas equipes.

Dia do Cozinheiro



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Todo Cozinheiro é, por natureza, um artista! Cozinhar é muito mais do que escolher os ingredientes, equilibrar os temperos e acompanhar o preparo. Cozinhar é colocar amor nos alimentos. É cuidar!

Na Apetit a função de Cozinheiro significa muito mais que um cargo. São estes profissionais que preparam com todo carinho e entregam ao nosso cliente todo seu amor em forma de pratos cuidadosamente manipulados e preparados. Nossos cozinheiros são a alma da nossa empresa.

As mais de 60 toneladas de alimentos preparados e os mais de 100 mil serviços realizados diariamente em nossos restaurantes são preparados e supervisionados por mais de 320 cozinheiros que fazem parte do quadro de pessoas da Apetit. Todos os nossos profissionais realizam suas atividades com grande responsabilidade e amor, por isto não poderíamos deixar de agradecer-los e homenageá-los no seu dia.

Todos os anos, nosso departamento de Comunicação e Marketing encaminha aos nossos Gerentes de Unidade um e-mail lembrando-os sobre o dia do Cozinheiro – comemorado em 10 de maio – para que as lideranças possam comemorar esse dia de uma maneira especial.

Junto ao e-mail, buscando maior proximidade e calor humano – encaminhamos um vídeo da nossa Presidente, parabenizando nossos Cozinheiros por toda dedicação, cuidado e amor que depositam diariamente nos alimentos que preparam, pela qualidade de sua atuação e pela diferença que a presença deles faz em nossa organização. Solicitamos ao Gerente de Unidade que compartilhe este vídeo com toda equipe de cozinha no momento escolhido para a celebração.

Pensando em valorizar ainda mais a presença e a atuação destes profissionais tão importantes, foi criado o ‘Concurso Talentos da Cozinha’, que premiou cinco das nossas cozinheiras pela elaboração de pratos deliciosos e criativos (ver item ‘Compartilhar – Concurso Talentos da Cozinha’).



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Somos gratos a todas as pessoas que caminham conosco. Entendemos que cuidar dos nossos colaboradores e comemorar momentos especiais gera uma corrente de sentimentos bons, maior proximidade e estreita, ainda mais, nossos laços e vínculos.

Dia da Secretária

Nossas Secretárias são muito importantes para o bom funcionamento da nossa empresa. Para nós, elas são muito mais do que as figuras que recebem nossos visitantes com o sorriso largo no rosto, que desempenham tarefas com maestria, que controlam agendas e compromissos. Elas são pessoas nas quais podemos confiar, pessoas que cuidam das nossas outras pessoas, que estão sempre atentas ao que acontece ao redor e que agem prontamente para minimizar qualquer impacto negativo que possa nos atrapalhar em nosso dia a dia.

Temos em nosso quadro de colaboradores, quatro Secretárias. Uma atua na recepção da Apetit, outra em nosso Centro de Serviços Compartilhados (CSC), outra em nosso escritório em São Paulo e temos ainda a Secretária da presidência. São pessoas maravilhosas, cuidadosas e muito estimadas por todos nós. Elas prezam por nossos valores, ‘vestem a camisa’ da Apetit e cuidam carinhosamente de todos os nossos colaboradores, clientes e possíveis clientes. Por estes e outros motivos, aproveitamos o Dia da Secretária – comemorado no dia 30 de setembro – para agradecer-las por todo empenho e profissionalismo.

Todos os anos, no Dia da Secretária – como forma de expressar nossa gratidão e respeito – nossas Secretárias são recebidas com presentes ao chegar pela manhã na empresa. Nosso departamento de Comunicação e Marketing é o responsável pela compra e entrega dos presentes a elas. Para nossa profissional que atua em São Paulo, o departamento de Comunicação e Marketing entra em contato com um dos nossos colaboradores do escritório de lá para que este providencie a compra do presente e entregue o agrado.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Esta demonstração de carinho é nossa forma de agradecer e de mostrar nosso respeito as nossas Secretárias. Os presentes são apenas a materialização de nossa gratidão.

“No dia da secretária eu estava viajando de férias e fui surpreendida com um vídeo e uma bela mensagem da dona Marcia, Pamela e Desyree. Recebi uma linda rosa e ganhei um jantar com acompanhante para celebrar o Dia da Secretária. E olha que nem sou Secretária. Sou Recepcionista. Mas o carinho, a atenção e o cuidado que recebo são especiais. Não tenho apenas amigos nesta empresa. Tenho uma família. O cuidado que nossa empresa tem para com os colaboradores reflete, com certeza, no atendimento e serviços prestados aos nossos clientes. Obrigada família Apetit por tanto carinho.”

(Terezinha Marta Mendes – Recepcionista – CSC)

Dia do Profissional de Nutrição

O cargo de Nutricionista está entre as mais importantes para o bom funcionamento de nossos restaurantes, bem como para o crescimento da Apetit. São eles os responsáveis por gerenciar todos os nossos restaurantes, desde a operação até a forma como são servidas as refeições oferecidas aos nossos clientes.

Na Apetit todos os nossos Gerentes Operacionais, de Área e de Unidade, são Nutricionistas. A nossa excelência no atendimento e na qualidade das refeições oferecidas estão diretamente ligadas ao comprometimento e ao trabalho desenvolvido por estes profissionais. Desta forma, é preciso que sua importância seja reconhecida por todos que compõem a empresa.

A fim de agradecê-los e homenageá-los, todo 31 de agosto – data em que se comemora o Dia dos profissionais de Nutrição – a Apetit se mobiliza para tornar este dia especial e único para todos os nossos Nutricionistas.

Alguns dias antes, o departamento de Comunicação e Marketing envia, via malote ou correio, uma caixa com presentes direcionados a todos os nossos Nutricionistas. Esta caixa é endereçada aos nossos Gerentes de Área para que sejam entregues no dia 31 de



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

agosto. Além disso, cada Gerente de Área possui uma verba específica para que seja empregada na comemoração deste dia. Então, cada um deles se reúne com os Gerentes de Unidade pelos quais são responsáveis, para celebrar.

“Consegui entregar os brindes para minhas gerentes em um dia que nos reunimos para uma reunião entre lideranças. Acho que isso potencializou o sentimento de gratidão de todas elas, que aguardam ansiosas por esse dia. Um dia que veem o reconhecimento da empresa pela profissão delas, pelo trabalho que desempenham e pela contribuição que oferecem para o crescimento da mesma. Foi meu primeiro Dia do Nutricionista como Gerente de Área e foi muito importante para mim estar do outro lado, podendo entregar esse presente para elas e agradecer por fazerem parte da minha equipe!”

(Anyelli Silva – Gerente de Área)

Para que todos saibam da importância desses profissionais para nós, no dia 31 é enviado uma e-letter (via comunicação interna) aos nossos colaboradores, homenageando nossos profissionais de nutrição. Deste modo, todos são informados sobre a comemoração deste dia e podem parabenizar calorosamente nossos Nutricionistas.

Também no dia 31 é enviado por WhatsApp (ver item ‘Falar – WhatsApp’), a todos os Nutricionistas da empresa, um vídeo de nossa Presidente, falando sobre a importância deles para nós e o quanto ela é grata pela competência e vida de cada um deles.

Somos todos muito gratos pelo trabalho que nossos profissionais de nutrição desempenham e por terem escolhido estar conosco, encarando os desafios de gerir um restaurante industrial e distribuindo qualidade e carinho aos nossos colaboradores e clientes.

Você faz parte da nossa história

Somos uma empresa com quase 30 anos de história. Foram anos de sonhos, desafios, lutas e superação, mas, principalmente, de muitas conquistas e vitórias. Sem nossas pessoas, que trabalham e sonham conosco diariamente, nada disso seria possível. Então,



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

nada mais justo que agradecer e homenagear nossos profissionais que dedicam grande parte do seu tempo para crescer junto com a Apetit. Nossa história e as deles se misturam.

Pensando nisso, criamos o 'Você faz parte da nossa história', que tem como objetivo agradecer os nossos colaboradores – com 5, 10, 15, 20 ou 25 anos de empresa – por tantos anos de dedicação.

Alguns dias antes de o colaborador completar mais um aniversário de parceria conosco, nosso departamento de Comunicação e Marketing coleta depoimentos do próprio colaborador e de pessoas próximas a ele, que fizeram parte de sua trajetória profissional dentro da Apetit. No momento em que é solicitado o depoimento ao colaborador, pedimos a ele que nos envie uma fotografia sua. Com este material em mãos, é preparado um comunicado para prestar a ele nossa homenagem.

Estes comunicados são enviados a 100% de nossas unidades e departamentos administrativos, no formato eletrônico e impresso. O comunicado é, também, repassado ao cliente. Esta é uma forma de reforçar a importância que nossas pessoas têm na construção da história da empresa. Além disso, a cada quinquênio, o colaborador comemora junto com sua equipe e recebe um presente – cujo valor varia de acordo com seu tempo na Apetit – que é entregue por seu líder direto a fim de marcar este momento.

Este reconhecimento público, o agradecimento e o carinho dos colegas é capaz de gerar uma corrente positiva de orgulho, tanto no colaborador que aniversaria quanto em todos que estão a sua volta, ao passo que perpetua nossa 'Cultura da Gratidão', tão importante para nossa empresa.

"Meu nome é Rosângela, e hoje, através destas palavras, gostaria de expressar minha gratidão para com a empresa na qual trabalho há 10 anos. Sinto grande orgulho de trabalhar nesta empresa, certa de que, foi na Apetit que me aprimorei profissionalmente. Nesta empresa cresci, aprendi e tive muitas oportunidades. Comecei como Auxiliar de Cozinha na unidade da Pau D'alho na cidade de Ibirarema, e através de muito trabalho, dedicação e oportunidades de crescimento, hoje ocupo o cargo de Cozinheira III na unidade Liane, na cidade de Presidente Prudente. Ainda tenho muito a aprender e sei que



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

a Apetit é a empresa que me possibilitará grandes aprendizados e crescimento pessoal. Obrigada Apetit!"

(Rosangela de Melo Gambari – Cozinheira III na unidade Liane)

"Nesses 5 anos cresci muito, não só como profissional, mas também como pessoa. Aqui dentro aprendi a trabalhar em equipe e a liderar com mais confiança. A Apetit me proporcionou cursos para que eu pudesse me especializar ainda mais na minha profissão como Gastrônomo, e fazer disso uma ferramenta de melhoria para a unidade. Atualmente sou Gerente de Unidade da Aurora Mandaguari e estou buscando me especializar e compreender cada dia mais essa função tão importante. Agradeço a todos da Apetit que estiveram comigo nesses 5 anos e que possamos continuar crescendo juntos dentro da empresa!"

(Maycon Riveline Lessa – Gerente da unidade Aurora Mandaguari)

"É com muita alegria e orgulho que esse mês comemoro 10 anos na Apetit! Anos de aprendizado, crescimento profissional e pessoal, alegrias, amizades construídas, lutas, dificuldades superadas e muitas vitórias! E assim ainda quero continuar: crescer, aprender, desenvolver, sempre com o coração grato por essa oportunidade que foi me dada há 10 anos! Desde o primeiro dia na empresa, realizo meu trabalho com amor e dedicação. Meu coração é grato por fazer parte desse time! #OrgulhoDeSerApetit"

(Aline Carolina Siqueira Tassi – Gerente de Área)

"Meu nome é Cristiane Alves dos Santos, sou cozinheira na unidade A. Yoshii Engenharia, faço parte desta empresa há 5 anos. Entrei para a família Apetit no dia 31 de agosto de 2013 e fui contratada pela Aline Siqueira Tassi, para trabalhar na unidade Rota Indústria. Para mim era o início de um desafio, agarrei com unhas e dentes e sempre busquei o conhecimento necessário para executar minha função, tive muito apoio interno para isso, em especial Elaine Giroldo e Nicole Meiborg, também de tantas outras que já passaram por mim e que estão junto a empresa até hoje. Encontrei aqui uma grande família, pessoas com o astral elevado mesmo com as dificuldades eventuais. Aprendi bastante nesses anos aqui, continuo aprendendo hoje e preciso aprender muito mais ainda, pois



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

nossa vida corre e com ela o mercado também, e eu estar preparada. Tenho muito orgulho e amor por essa empresa, e se Deus quiser e a Apetit permitir, pretendo continuar aqui por muitos anos. Grande abraço no coração de toda a família Apetit!"

(Cristiane Alves dos Santos – Cozinheira II na unidade A.Yoshii Engenharia)

Equipe Super Liga Apetit

O maior patrimônio da Apetit são as nossas pessoas. São elas que colaboram para o nosso desenvolvimento diariamente e nos impulsionam rumo aos nossos objetivos. Ao longo do ano, nossos colaboradores sugerem novos projetos de inovação voltados a melhoria dos nossos processos, dos nossos serviços e da empresa como um todo. Eles se empenham no gerenciamento e na condução destes projetos, como se fossem donos do negócio. Somos um time, ou melhor, uma ‘Super Liga’.

Desta forma, em 2018, pensando em homenagear e agradecer a todos os profissionais e equipes que se dedicaram na condução de projetos de inovação dentro da empresa criamos a nossa ‘Equipe Super Liga Apetit’. Essa iniciativa partiu do departamento de Planejamento Estratégico e do Project Management Office (PMO) da Apetit.

O nome ‘Super Liga’ está relacionado ao universo lúdico dos super-heróis dos quadrinhos. Para nós, os super-heróis são de carne, osso e sonhos. Eles estão conosco todos os dias dentro da nossa companhia.

A partir desta ideia, foi criado um símbolo para esta ‘Liga’ utilizado em canecas e botons, oferecidas aos nossos profissionais em nossa reunião de fechamento dos projetos de 2018, realizada em nossa matriz.

A ideia foi, por meio do símbolo, mostrar a estas pessoas o quanto são importantes para a Apetit e o quanto podem se superar e que eles – assim como os super-heróis fictícios – podem tomar iniciativas inovadoras, assumir a liderança de equipes e projetos importantes e criar soluções inusitadas e extraordinárias para os mais diversos tipos de problemas.



Os símbolos são mensagens materializadas das aspirações e ideais humanos. Estão relacionados à cultura, às crenças e à forma como enxergamos o mundo e nos conectamos com ele. Expressam também a nossa identidade. Utilizar um símbolo que está atrelado ao arquétipo do herói – vinculado à cultura pop – foi uma forma que encontramos de relacionar nossos colaboradores com as atitudes positivas dos heróis frente aos desafios, relacionando-os ao sentimento de admiração que temos pelos heróis, sendo nossas pessoas os heróis do nosso dia a dia.

Neste momento, foi homenageada também nossa Gerente de Gestão Operacional, Edilaine Camero, pelo seu trabalho junto às equipes no sentido de incentivar e dar apoio às ideias criativas dos nossos colaboradores. Ela própria foi responsável por trazer novas ideias e soluções, que foram abraçadas por seus companheiros de trabalho. Por todo esforço e dedicação, acima da média, ela recebeu um presente especial, sendo intitulada como ‘Embaixadora dos Projetos de 2018’.

A homenagem aos nossos colaboradores foi, ainda, divulgada em nosso site e redes sociais, uma forma de agradecer também publicamente pelo empenho e desempenho dos membros da nossa ‘Super Liga’.

Menção honrosa

Acreditamos que o reconhecimento público daqueles que se destacam no cumprimento de suas funções é uma forma de agradecer pelo seu empenho e inspirar a ele, e aos demais, a se desenvolverem cada dia mais.

Desta forma, reconhecemos publicamente e oferecemos menções honrosas as nossas pessoas sempre que elas se destacam. Seja no desenvolvimento de um projeto específico, seja por uma entrega bem antes do prazo ou pelo desempenho de sua função de uma forma inovadora.

Todos anos em nossa Convenção anual (ver item ‘Falar – Convenção anual’), contamos com um momento dedicado especialmente para a entrega de menções honrosas as nossas pessoas. Este é um momento de bastante emoção, pois cada uma das pessoas



homenageadas sobe ao palco para receber a menção e contar um pouco do seu trabalho durante o ano e sua trajetória dentro da Apetit.

Durante a última convenção foram entregues menções honrosas aos vencedores do 'Prêmio Melhores Projetos' (ver item 'Escutar – Prêmio Melhores Projetos') e aos nossos Gerentes, de Área e Operacional, com os melhores desempenhos no BSC (ver item 'Prêmio Melhores BSCs de 2018').

Além deste momento dentro da programação da nossa Convenção anual, todos os nossos colaboradores podem ser homenageados em algum momento de sua trajetória na empresa, tanto internamente quanto por seu cliente – responsável pelo contrato de sua unidade.

Em 2018, nossa Gerente da Unidade Itabom, Natália Bulsonaro, recebeu menção honrosa pelo primeiro lugar no BSC entre os nossos 180 Gerentes de Unidade. Seu resultado no BSC global foi de 97,15%, sendo que nos itens resultados – referente ao desempenho da empresa – e pessoas – voltada à gestão da equipe, capacitação e cuidado com as pessoas – ela atingiu 100%.

Com base nestes resultados a Gerente de Área, Elaine Nonato, responsável pela região na qual esta unidade está localizada, se dirigiu ao cliente para informá-lo que a Gerente da unidade referente a sua empresa havia ficado em primeiro lugar. Neste momento, o cliente, satisfeito com o trabalho realizado pela Natália Bulsonaro, se ofereceu para entregar a menção honrosa a ela.

Preparamos um certificado, assinado pela nossa Presidente, como forma de materializar nossa gratidão e enviamos a Gerente de Área responsável pela unidade. Nosso cliente reuniu seus colaboradores e os nossos no restaurante e, junto com a nossa Gerente de Área, entregou a menção a Gerente da unidade e demonstrou sua gratidão ao trabalho de excelência por ela prestado. Foi uma demonstração de gratidão nossa e do cliente direcionada a ela. Um momento que, com certeza, marcou sua vida profissional e pessoal.



São homenagens que não envolvem, necessariamente, reconhecimento financeiro, mas sim títulos, homenagens e reconhecimento pelo bom trabalho prestado. Porém, além dessas menções honrosas, também oferecemos aos nossos destaques, premiações financeiras. Um modo de mantê-los motivados, satisfeitos e em busca de constante evolução.

Prêmio Melhores BSCs de 2018

(ver item 'Compartilhar – Prêmio Melhores BSCs de 2018')

Somos uma empresa que atua de forma pulverizada em diversos estados brasileiros, desta forma, precisamos de uma equipe de Gerentes – responsáveis pela operação - competentes, comprometidos e que trabalhem para o bom andamento dos nossos 180 restaurantes e, por consequência, da nossa companhia. Na Apetit todos os nossos Gerentes possuem estas características. Como forma de demonstrar nossa gratidão, premiamos aqueles que apresentam desempenho acima da média registrados no BSC.

Prêmio Melhores Projetos

(ver item 'Escutar – Prêmio Melhores Projetos')

Ao longo do ano nossas pessoas propõem uma série de novos projetos de inovação para a empresa. Estas propostas são avaliadas pelo nosso Project Management Office (PMO), que valida os que estão aptos a saírem do papel e oferece todo suporte necessário para que isto se dê. Em 2018 muitos destes projetos propostos foram colocados em prática. Portanto, criamos uma premiação para reconhecer pública e financeiramente os três que causaram mais impactos positivos em nossa empresa. Uma forma de demonstrar nossa gratidão por aqueles que se dedicam ao desenvolvimento próprio e da companhia.

Promoção por desempenho



Acreditamos que oferecer reconhecimento financeiro e possibilidade de promoção as nossas pessoas é uma forma de agradecer por todo esforço empenhado no impulsionamento da empresa rumo aos seus objetivos e metas.

Na Apetit utilizamos o modelo de promoção por desempenho, que consiste na identificação e no reconhecimento financeiro dos colaboradores que apresentam resultados acima da média, mantêm uma postura idônea e possuem atitude de liderança. Nossos colaboradores que mais se destacam são recompensados pelo desempenho e recebem bonificação, aumento salarial e possuem maiores chances de serem promovidos.

Em nosso modelo de gestão de pessoas, a empresa investe na capacitação profissional de nossos colaboradores (ver item 'Desenvolver') e os planos de cargos e salários que oferecemos, baseados no desempenho individual, possibilitam o crescimento vertical e horizontal.

O crescimento vertical é proporcionado ao colaborador quando este desenvolve competências extras, assume novas responsabilidades e cresce em cargos ou níveis. Já o crescimento horizontal, é o reconhecimento financeiro dedicado aos colaboradores, cujo desenvolvimento se destaca em um determinado período, que são exemplos de comportamento na equipe ou desempenham alguma função de impacto positivo no dia a dia da companhia.

Exemplos disso são os colaboradores que, além de cumprir com sua rotina de trabalho, contribuem para o desenvolvimento de seus colegas de forma espontânea, e se tornam referência dentro da equipe. Também são modelos colaboradores que, além de sua rotina, promovem projetos de inovação e performance para melhorar o desempenho do setor ou da companhia, ou ainda, colaboradores que têm dedicação e produtividade acima da média em suas atividades.

Prêmio Dupla Cesta



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Assim como toda conquista deve ser comemorada, acreditamos que todo esforço deve ser reconhecido de forma justa. Na Apetit, quando o esforço é extra, merece um reconhecimento extra também.

Para agradecer a dedicação extra, o 'algo à mais', de um colaborador específico ou de uma equipe, nossas lideranças oferecem o 'Prêmio Dupla Cesta', normalmente entregue após a finalização de um projeto ou atividade de alto impacto para a companhia.

Este prêmio consiste no recebimento do valor em dobro do benefício oferecido pela Apetit – cartão alimentação com saldo em dinheiro para ser gasto em supermercados e lojas conveniadas.

Em 2018 foram entregues mais de 150 'Prêmios Dupla Cesta', distribuídos às equipes operacionais o que nos trouxe números expressivos de desenvolvimento e resultados, além de grandes demonstrações de satisfação por parte dos colaboradores.

Adiantamento 13º Salário

Cuidar das nossas pessoas e ajudá-las em momentos de dificuldade ou oportunidade é, também, uma forma de valorizá-las e demonstrar nossa gratidão. Entendemos que imprevistos acontecem e para não deixar nossos colaboradores desamparados em ocasiões que demandam gastos inesperados, concedemos a eles a possibilidade do adiantamento do 13º salário.

A possibilidade deste adiantamento foi criada com intuito de oferecer segurança ao colaborador e propiciar que ele tenha uma maior autonomia sobre seu benefício e controle de sua gestão financeira.

Anualmente, a partir do mês de março, o colaborador que já estiver admitido na empresa por mais de seis meses, tem o direito de solicitar ao departamento de Rotinas Trabalhistas o adiantamento da primeira parcela do 13º salário.



A solicitação é realizada por meio de um termo preenchido e assinado pelo colaborador, que é enviado por seu líder imediato – por e-mail – ao departamento de Rotinas Trabalhistas. O pedido deve ser feito até o dia 10 de todo mês para que seja pago no dia 20 subsequente. O benefício é válido de março a outubro de cada ano e tem sido muito útil àqueles que trabalham conosco.

Operação Desafie-se

Acreditamos que sair do lugar comum é o que nos impulsiona a sermos melhores. Para continuar evoluindo é preciso abandonar a zona de conforto, nos desafiar e nos superar. Sabemos que nossos profissionais espontaneamente se dedicam para a melhoria de seu trabalho e da companhia. Porém, também buscamos formas de desafiá-los por meio do desenvolvimento de ações propostas, incentivando-os a inovar e reinventar sua forma de trabalho e agradecendo àqueles que aceitam e se destacam nos nossos desafios.

Pensando nisso, em 2017 criamos a ‘Operação Desafie-se’ para incentivar nossos Gerentes, de Unidade e de Área, a reverem e melhorarem seus processos. O ‘Desafie-se’ surgiu de um desejo comum do nosso departamento de Gestão Operacional e da nossa diretoria.

O intuito desta operação foi o de reconhecer e recompensar financeiramente os nossos melhores Gerentes de Unidade e de Área, em especial, aqueles que mantêm a unidade em pleno funcionamento, acompanhando atentamente o faturamento e o estoque de seu restaurante, aplicando um rigoroso controle de qualidade, cuidando de suas pessoas e do cliente, garantindo assim a satisfação plena do nosso contratante.

A ‘Operação Desafie-se’ é proposta a cada três meses. É divulgada por meio de e-mail e conta com um hotsite especialmente criado para conter o regulamento e as missões que devem ser cumpridas para vencer o desafio.

Para que a ‘Operação Desafie-se’ tenha sucesso, nossos Gerentes devem atingir todos os objetivos estrategicamente baseados nos quatro pilares da Apetit: qualidade,



resultados, pessoas e clientes. Este é um incentivo as nossas equipes de operações, que devem cumprir as metas estipuladas em busca de melhores resultados para sua unidade.

Cada missão dada – cinco no total – engloba ações das áreas de Custos, Gestão Operacional, Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA), Qualidade e, novamente, Gestão Operacional. Para vencer é necessário atingir 100% de performance nestas cinco missões:

- Missão #1: relacionada à área de Custos. Avalia a margem de contribuição atingida pela unidade no período observado;
- Missão #2: relacionada à área de Gestão Operacional. Avalia se há ou não rescisão contratual no período analisado;
- Missão #3: relacionada à área de Saúde, Segurança e Meio Ambiente. Avalia se houve acidentes de trabalho com afastamentos no período;
- Missão #4: relacionada à área de Qualidade. Avalia a ocorrência de Doenças Transmitidas por Alimentos (DTAs) nas unidades e o resultado das análises realizadas nas amostras de alimentos.
- Missão #5: relacionada novamente à área de Gestão Operacional. Avalia a satisfação dos clientes, medida pelos diferentes indicadores utilizados pela Apetit.

Desde sua criação, esta 'Operação' foi um sucesso, então, resolvemos mantê-la como prática. Ao longo do ano novas pessoas vão se envolvendo no desafio, por isso alcançamos uma adesão bastante numerosa. Os gerentes ficaram extremamente encantados com a novidade, por ser um reconhecimento público sobre os indicadores de sua unidade e pelas premiações em dinheiro, envolvendo as atividades que eles já realizam diariamente.

Os vencedores recebem 25% de acréscimo sobre o salário base.

Em 2018, foram em média 42 gerentes premiados por trimestre, e um total de R\$ 114 mil reais em prêmios durante o ano.



As premiações são pagas trimestralmente, sendo assim, os indicadores são avaliados também nesse período e, aqueles que atingirem os resultados propostos, recebem sua premiação, que é paga em folha de pagamento, somado ao salário que recebem.

Reconhecimento e satisfação dos colaboradores é a base de tudo e fizemos o programa como uma espécie de teste, obtendo um resultado acima do esperado. O envolvimento e desempenho dos nossos gerentes foi surpreendente, por isso, prosseguimos e o tornamos mais uma prática especial da empresa.

UNIAP - Universidade Corporativa Apetit

Nossas pessoas são a parte mais importante da Apetit. São elas que personificam a empresa, a vivenciam no dia a dia, se envolvem e desenvolvem seus projetos e apertam a mão do cliente na hora do fechamento do contrato. Deste modo, para que a empresa cresça, nada mais natural que investir para que as nossas pessoas cresçam também.

Na Apetit, nossos colaboradores não são vistos como o futuro da organização – por mais baixo que seja nosso turnover, alguns colaboradores deixam de fazer parte do nosso quadro em algum momento – mas sim como uma importante peça da engrenagem do presente. E para exercerem bem suas funções hoje, quanto mais conhecimento eles tiverem nas mãos melhor.

Acreditamos que colaboradores capacitados têm sua produtividade potencializada. Além disso, ao investirmos no desenvolvimento de nossas pessoas geramos colaboradores mais satisfeitos, engajados e motivados por se sentirem parte importante de um todo, por terem à disposição todos os recursos – inclusive intelectuais – para realizar seu trabalho com mais qualidade e por serem valorizados pelo empregador.

Para fomentar o desenvolvimento dos nossos colaboradores, foi criada em 2012, a Universidade Corporativa Apetit (UNIAP). Por meio dela, a empresa proporciona aos seus colaboradores os conhecimentos necessários para o desenvolvimento pessoal e profissional. Para isso, contamos com quatro escolas de inteligência:



- Escola de Inteligência Estratégica: voltada ao desenvolvimento de competências relacionadas ao gerenciamento e ao exercício da liderança. Faz parte desta escola o Programa de Desenvolvimento de Lideranças (PDL) (ver item ‘Programa de Desenvolvimento de Lideranças’) que oferece conteúdos direcionados à excelência em gestão, atendimento ao cliente, relacionamento interpessoal e programas de gestão de pessoas. Os cursos e treinamentos oferecidos nesta escola não são direcionados somente as lideranças já existentes, pelo contrário, todos os colaboradores podem participar, pois o objetivo é justamente encontrar e desenvolver novos líderes dentro do nosso quadro de colaboradores.

- Escola de Inteligência Comportamental: direcionada à orientação da conduta comportamental de todos os nossos colaboradores, independentemente do cargo e da posição na hierarquia. Os conteúdos desta escola são orientados por disciplinas de desenvolvimento humano, aquisição de competências comportamentais e de responsabilidade corporativa, além de orientações voltadas ao desenvolvimento do senso de voluntariado corporativo.

- Escola de Inteligência Operacional: voltada à operação, esta escola é direcionada ao desenvolvimento do core business, com conteúdos relacionados ao dia a dia dos restaurantes industriais que a empresa administra, ao gerenciamento de rotinas e às competências necessárias para a atuação no ramo de refeições coletivas. Dentro destes conteúdos encontra-se o Programa de Desenvolvimento Operacional (PDO) (ver item ‘Programa de Desenvolvimento Operacional’), no qual são oferecidos treinamentos com abordagem técnica sobre segurança e saúde, qualidade de vida, otimização de processos operacionais, entre outros.

- Escola de Inteligência Profissional: com foco no desenvolvimento da escolaridade dos colaboradores: ensino fundamental e médio, estágios, graduação, pós-graduação,



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

idiomas e certificação profissional. Para isto, diferente do que ocorre nas demais escolas – nas quais os conhecimentos são gerados dentro da UNIAP e transmitidos pelas próprias lideranças da empresa – contamos com parcerias firmadas com instituições de ensino que oferecem descontos e bolsas parciais e integrais aos colaboradores da empresa nos mais diversos níveis da capacitação.

A Apetit oferece, por meio dos cursos e treinamentos oferecidos pela UNIAP, a possibilidade de cada um dos nossos colaboradores passar por todas as escolas. Desta maneira, ele estará preparado para aproveitar novas oportunidades de crescimento profissional, ao passo que contribui para seu desenvolvimento pessoal.

Em 2018, cada colaborador operacional recebeu da companhia 137 horas de capacitação presencial obrigatória, com registros e indicadores de desempenho, totalizando mais de 233.000 horas de desenvolvimento para a totalidade de nossas equipes de base. Já as lideranças, além da capacitação para multiplicar os treinamentos operacionais, tiveram acesso a 110 horas de cursos exclusivos para o aprimoramento de suas atividades de liderança, gestão e estratégia.

Além dos treinamentos fornecidos pela companhia, também são realizados diversos cursos espontâneos. Nestes cursos, cada liderança possui a liberdade de reunir sua equipe, sempre que achar conveniente, para tratar sobre assuntos que ele considera relevantes para o desenvolvimento de seus liderados.

Por sermos uma empresa que atua em 11 estados brasileiros, além dos cursos presenciais, contamos com o 'Portal Webeducação' (ver item 'Portal Webeducação'). Uma ferramenta de e-learning que possibilita que os conteúdos gerados pelas escolas, acima descritas, cheguem a 100% dos colaboradores, independentemente de sua localidade de atuação. Esta ferramenta possibilita ainda que o colaborador acesse os conteúdos de onde estiver, o que possibilita que ele estude, também, fora dos domínios físicos da empresa e no momento que achar melhor. Isto reforça mais uma vez o nosso respeito com o nosso colaborador e nosso compromisso em fazer com que a informação seja disponibilizada a todos que compõem a empresa.



PDO - Programa de Desenvolvimento Operacional

Acreditamos que quando oferecemos subsídios para que os colaboradores de nossa base operacional desenvolvam seu trabalho com excelência, oferecemos também valorização e satisfação.

Pensando nisso, desde 2007, os profissionais que atuam dentro de nossos restaurantes e cozinhas, recebem os treinamentos do 'Programa de Desenvolvimento Operacional'. Neste programa são abordados temas relacionados à qualidade de vida, segurança no trabalho, saúde, além de assuntos relacionados à otimização dos processos operacionais que visam a qualidade nos serviços prestados e o desenvolvimento profissional contínuo dos nossos colaboradores.

Os conteúdos que serão abordados no 'Programa de Desenvolvimento Operacional' estão previstos no 'Planejamento Anual do Restaurante' (PAR), com cronograma que orienta as atividades dos nossos restaurantes, inclusive no que diz respeito aos cursos que serão oferecidos ao longo do ano.

São quatro treinamentos por mês, um por semana. Na primeira semana de cada mês é abordado um tema relacionado a Saúde, Segurança e Meio Ambiente, como noções básicas de prevenção e combate a incêndios, utilização correta de EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) e EPCs (Equipamentos de Proteção Coletiva) por exemplo. Na segunda e na terceira semana são abordados temas relacionados ao controle da qualidade como, por exemplo, controle de tempo e temperatura dos alimentos e boas práticas de fabricação. Na quarta e última semana é abordado um tema comportamental como trabalho em equipe, educação financeira entre outros.

Cada departamento responsável pelos temas sugeridos, prepara um material de apoio que é enviado aos líderes que estão à frente da operação. Com o material em mãos, os líderes irão estudar a melhor forma de apresentá-lo a suas equipes. Eles podem fazer uso, se julgarem necessário, de apresentações audiovisuais ou propostas de dinâmicas para tornar o assunto mais palatável e atraente aos seus liderados, dependendo, claro, dos recursos disponíveis e do perfil da equipe.



Os treinamentos do ‘Programa de Desenvolvimento Operacional’ são ministrados presencialmente pelos líderes (Gerente Operacional, de Área e de Unidade) às equipes pelas quais são responsáveis. Em 2018, contamos com a participação de todos estes líderes como multiplicadores do conhecimento. Foram 200 treinamentos oferecidos para os mais de 1600 colaboradores operacionais ao longo do ano.

Ao final de cada treinamentos são registrados na ‘Carteira de Capacitação Profissional’ (ver item ‘Carteira de Capacitação Profissional’) de cada um dos colaboradores participantes: o curso, o local, período, carga horária, unidade atual e, por fim, a assinatura de quem ministrou o treinamento para validar o registro.

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.

PDA – Programa de Desenvolvimento Administrativo

Acreditamos que seja qual for a atividade que se deseja realizar, quanto maior for o conhecimento a respeito das especificidades da função, melhor será o desempenho na realização. Pensando nisso, oportunizamos aos nossos colaboradores os subsídios necessários – inclusive intelectuais – para que exerçam seu trabalho com excelência e para que evoluam também enquanto pessoas.

Assim como em nosso ‘Programa de Desenvolvimento Operacional’ (PDO) oferecemos treinamentos e palestras voltados ao desenvolvimento profissional e pessoal dos nossos colaboradores que atuam em funções operacionais, no ‘Programa de Desenvolvimento Administrativo’ (PDA) oferecemos treinamentos e palestras com conteúdos voltados ao desenvolvimento de nossas pessoas que exercem funções administrativas.

Estes treinamentos acontecem mensalmente e podem ser a distância – via ‘Portal Webeducação’ – ou presenciais, realizados no auditório de nossa matriz.



Os temas são sugeridos por nossas lideranças administrativas e são divulgados internamente a todos os nossos colaboradores deste setor da companhia. São temas voltados a melhoria dos processos utilizados pelo administrativo, à utilização de novas ferramentas para tornar o trabalho mais ágil e assertivo, conteúdos estratégicos, comportamentais e motivacionais.

Os conteúdos abordados podem ser transmitidos para os nossos colaboradores pelos nossos Gerentes Administrativos, pelos membros do nosso corpo diretivo ou pela nossa Presidente. Mas, nada impede de serem abordados por qualquer outro colaborador que possua um conhecimento técnico ou comportamental que possam ser de interesse comum a todos.

Aliás, o compartilhamento de informações entre nossas pessoas é um ponto bastante estimulado em nossa companhia. Incentivamos que todos compartilhem aprendizados novos adquiridos por meio da leitura de um livro ou artigo, por meio de um vídeo ou palestra que tenha assistido, com os demais membros de sua equipe. Para isso, oportunizamos que no dia a dia seja interrompida a rotina de trabalho para que nossas pessoas possam adquirir e compartilhar conhecimentos com seus colegas de equipes.

Além disso, convidamos profissionais parceiros – externos – para ministrar palestras e cursos presenciais aos nossos colaboradores sobre temas comportamentais e/ou que abordem aspectos do universo administrativo.

Acreditamos que estes momentos de aprendizado e disseminação de conhecimento além de auxiliar nossas pessoas em seu desenvolvimento pessoal e profissional, os aproximam uns dos outros, de profissionais capacitados que atuam em outras instituições e da nossa companhia. O que fortalece ainda mais os laços que mantemos com cada um que compõe o nosso time.

PDL - Programa de Desenvolvimento de Lideranças

O sucesso de uma empresa depende diretamente da qualidade das lideranças que ela possui, afinal toda companhia é composta por suas pessoas. Acreditamos que oferecer



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

treinamentos voltados ao desenvolvimento de lideranças – seja de líderes em exercício ou líderes potenciais – é uma forma de promover o crescimento pessoal e profissional de nossas pessoas e, conseqüentemente, crescermos também.

Acreditamos que é necessário contribuir para que nossa liderança atuante tenha aprimoramento contínuo ao passo que devemos identificar futuros líderes e oferecer subsídios e suporte para que se desenvolva e esteja apto a ocupar, também, cargos de liderança dentro da nossa companhia.

Pensando nisso, em 2011, criamos nosso ‘Programa de Desenvolvimento de Lideranças’ (PDL), composto por treinamentos voltados à excelência em gestão, atendimento ao cliente, relacionamento interpessoal e gestão de pessoas.

Este programa é direcionado a todas as lideranças atuantes da Apetit – administrativas e operacionais – e a todos os colaboradores que almejam o desenvolvimento de sua carreira dentro da organização e que deseje participar do programa.

Cada módulo possibilita o desenvolvimento individual e em grupo, fortalecendo as relações internas e promovendo oportunidades de crescimento. São oferecidos 12 cursos por ano, um por mês, previstos no ‘Planejamento Anual do Restaurante’ (PAR), ao qual os líderes operacionais, administrativos e analistas têm acesso. Isto denota o alinhamento deste programa com o planejamento da empresa. São conteúdos sugeridos e desenvolvidos por líderes que atuam na empresa o que promove a aproximação das lideranças multiplicadoras do conhecimento e os demais participantes.

O conteúdo dos treinamentos do programa é postado em nosso ‘Portal Webeducação’ para que seja acessado onde e quando for mais confortável para nossos colaboradores. Além disso, conta com materiais de apoio e avaliação de desempenho dos participantes, que após se cadastrarem no portal, podem acessar o conteúdo quantas vezes for necessário. O que possibilita maior absorção dos conteúdos ali disponibilizados.

O programa disponibiliza 24 horas anuais de capacitação.



Gestão de Projetos

Acreditamos que dentro de cada colaborador existe um líder em potencial, e é nosso dever criar condições para que todos possam exercer essa liderança e se desenvolver na companhia.

A cultura de trabalhar com projetos já existes na Apetit há alguns anos, mas, apesar disso, esses projetos eram sempre apresentados e gerenciados por Coordenadores, Gerentes ou Diretores.

A partir de 2014, pensando e oferecer oportunidades de desenvolvimento a todos, o departamento de Recursos Humanos da Apetit iniciou uma campanha interna chamando todos à ação, incentivando que todos os colaboradores dos departamentos sugerissem ideias de melhoria e as transformassem em projetos dentro do setor. Foram 3 projetos aprovados e desenvolvidos ao longo de todo o ano de 2014, tendo como gerentes de projetos assistentes e analistas da área. A partir disso, todos os anos são apresentados diversos projetos em todas as áreas da companhia.

Para melhorar a gestão dos projetos, a partir de 2017 todas as propostas são acompanhadas pelo Project Management Office (PMO), que oferece metodologia, auxílio no gerenciamento de recursos e acompanhamento em todas as etapas do projeto (ver item 'Escutar – Departamento de Projetos').

O gerente do projeto é o proponente, independente do cargo que ocupa ou de sua posição na hierarquia da empresa. Ele tem a oportunidade de montar uma equipe para a realização do projeto, convidando para isto outros colaboradores, de outras áreas que sejam relevantes para tirar o projeto do papel. É o gerente do projeto que coordena sua equipe, coordena o cronograma de realização, orçamento e resultado.

Além disso, as equipes recebem treinamento para a melhora da oratória, montagem de apresentações, gestão de indicadores e gestão de projetos. Cada treinamento oferecido é pensado no aumento da performance da equipe e na estruturação dos resultados.

Duas vezes por ano são feitas apresentações de resultado para a diretoria e para o grupo gerencial da companhia. Essa prática está cada vez mais alinhada com a cultura da



empresa, gerando oportunidade para que todos possam desenvolver potencialidades, exercer funções de liderança, aprender sobre gestão e compartilhar conhecimento e ideias.

Em 2018, foram 23 projetos concluídos que foram propostos e conduzidos por colaboradores de diversos departamentos. Os três melhores foram premiados com certificados e bonificação em dinheiro, durante a nossa 'Convenção anual' (ver item – 'Falar – Premiação Melhores Projetos'). Um reconhecimento da iniciativa dos proponentes e um incentivo a mais para os que desejam participar no próximo ano.

“Trabalho no departamento de Tecnologia da Informação e já no meu primeiro ano na empresa pude desenvolver um projeto de inovação. Foi muito importante para mim, pois foi minha primeira experiência no sentido de estar à frente de um projeto, desenvolvendo aspectos de liderança. Não havia tido esta oportunidade em outras empresas onde já trabalhei. Eu fiquei responsável por um projeto de implantação de uma ferramenta chamada Qualitystorm. Os departamentos de Recursos Humanos e Gestão Documental enfrentavam uma dificuldade no sentido de unificar em uma única plataforma todo o trânsito de documentos referentes aos colaboradores. Como temos colaboradores por todo o país, essa ferramenta precisava ser intuitiva, de fácil acesso, e que conversasse com os nossos sistemas atuais de RH, criando um histórico de cada funcionário. A ferramenta que eles utilizavam já estava defasada, então eles precisavam de uma solução neste sentido. Durante o projeto fiquei responsável por gerenciar toda a implantação, junto aos departamentos de RH e Gestão Documental, além de fazer a ponte entre eles e o fornecedor. A proposta foi muito legal, pois trabalhamos com uma startup londrinense, e a substituição de ferramentas trouxe um saving para a companhia de 87%. Para mim foi muito gratificante ver como a tecnologia pode estar a serviço dos mais diversos tipos de situações. Um dos momentos mais importantes foi a apresentação dos resultados do projeto para os demais colaboradores, inclusive para algumas diretorias. Superado a vergonha inicial, pois foi minha primeira apresentação, me senti bastante satisfeito com os resultados. Trabalhar com projetos me fez ver os processos de uma outra forma e a trabalhar de forma interdisciplinar. Acho que tomei gosto pela coisa, e pretendo estar à frente de outros projetos voltados para a área de tecnologia.”



(Rafael Belice – Analista de Tecnologia da Informação)

Programa de capacitação profissional

O desenvolvimento profissional das nossas pessoas é primordial na Apetit. Sabemos que muitos dos nossos colaboradores possuem o desejo de concluir seus estudos ou cursar uma pós-graduação para aprimorar seus conhecimentos em sua área de atuação ou de interesse. Portanto, cabe a companhia atuar como facilitadora da realização deste desejo. Para isto, criamos o 'Programa de capacitação profissional'.

Por meio deste programa viabilizamos aos nossos colaboradores a possibilidade de realizar cursos de graduação, pós-graduação, MBA executivo, nas modalidades presencial e à distância.

Para isto, contamos com parcerias firmadas com instituições de ensino que oferecem descontos e bolsas parciais e integrais aos colaboradores da empresa nos mais diversos níveis da capacitação. Esse benefício proporciona descontos de até 90% nas mensalidades do curso que o colaborador escolher.

Existe ainda, dentro do programa, a possibilidade de colaboradores que tenham desempenho excepcional em suas atribuições, recebem bolsas integrais dos cursos escolhidos, ficando assim, isentos de 100% dos custos do curso, desde que sejam aprovados por um comitê decisório, que avalia, baseado nos indicadores de desempenho, aqueles que se candidatam ao benefício.

Incentivamos nossos líderes a impulsionar o crescimento de suas equipes. Um exemplo de dedicação vem da unidade A.Yoshii Engenharia, por meio de sua Gerente de Unidade Elaine Dias Giroldo Andrean. Ela incentivou sua cozinheira, Cristiane Alves dos santos, a buscar o desenvolvimento acadêmico por meio dos programas que a empresa disponibiliza junto às instituições: *"Incentivei a Cristiane a fazer o Curso Tecnológico de Nutrição para conseguir uma nova oportunidade na empresa. Ela vai se formar em julho de 2019. Ela está se sentindo muito feliz em estudar e tudo que aprende no curso tenta repassar para a unidade. O curso técnico de nutrição abre os horizontes, agora ela não só*



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

prepara as refeições, ela consegue também verificar a questão do valor nutricional e analisa muito bem o custo da preparação para garantirmos a satisfação da empresa e do cliente”.

Outro exemplo de iniciativa vinda de nossas operações é a da Gerente de Unidade Nicole Cezira Ramalho Meiborg, da Tamarana Tecnologia: *“Incentivo minha equipe na busca pelo aperfeiçoamento. A colaboradora Claudia Diana Amadio, que é Meio oficial de cozinha finalizou o curso Técnico em Alimentos pelo Senai em julho de 2018 e com a oportunidade de desconto pela parceria entre a Apetit e a Faculdade Positivo iniciou o curso de Gastronomia. A equipe se move alterando escalas e facilitando para presença da colaboradora nas aulas. As outras colaboradoras vendo o progresso já estão buscando cursos e especializações na região. A alegria de poder estar realizando o sonho de ser Chef de Cozinha é nítido e contagia toda a equipe. A equipe segue as dicas e orientações que foram aprendidas no curso por ela”.*

Portal Webeducação

Somos uma empresa que atua de modo pulverizado em diversos estados do Brasil. Por isso, buscamos formas de levar o conhecimento aonde quer que o nosso colaborador esteja.

Também buscamos incentivar e oportunizar que os líderes, que compõem nossa companhia, possam atuar como multiplicadores de conhecimento, independentemente da distância geográfica existente entre as nossas unidades e entre elas e a nossa matriz.

Por estes motivos, criamos no nosso ‘Portal Webeducação’, uma plataforma de educação à distância (EAD) que possibilita que nossos colaboradores – operacionais e administrativos – tenham acesso aos conteúdos oferecidos em nossos treinamentos independentemente de seu local de atuação e com a comodidade de estudar no local e no horário que lhes forem mais convenientes, podendo, inclusive, compartilhar os conteúdos com seus familiares.



Nossa plataforma de e-learning permite a utilização de diversos recursos, tais como disponibilização de vídeos, apresentações audiovisuais, sala de bate papo, web conferências, links de notícias etc. Nesta ferramenta são disponibilizados:

- Os treinamentos oferecidos nos ‘Programa de Integração do Colaborador’, ‘Programa de Desenvolvimento Operacional’, ‘Programa de Desenvolvimento de Lideranças’, anteriormente citados;
- 25 cursos de extensão, divididos entre os temas: qualidade de vida, saúde e bem-estar; gastronomia; idiomas; gestão e negócios e informática;
- Biblioteca digital com e-books relacionados a diversos temas.

Os conteúdos desta plataforma são mensalmente atualizados para que o colaborador sempre tenha acesso a materiais atuais e relevantes, voltados para sua construção de conhecimento.

No primeiro dia de trabalho nossos colaboradores – Gerentes e equipes que têm acesso a computador – recebem do departamento de Tecnologia da Informação login e senha para ter acesso ao sistema operacional no qual irá trabalhar. É com este mesmo login e senha que o colaborador se conecta ao ‘Portal Webeducação’. Basta acessar o portal, digitar login e senha para ter acesso a todos os conteúdos disponíveis.

Os conteúdos disponibilizados no portal são produzidos pelos líderes de departamento, responsáveis pela abordagem dos temas previstos pelos no ‘Planejamento Anual do Restaurante’ – PAR (ver item ‘Falar – PAR’). Estes conteúdos passam pela aprovação do departamento de Relacionamento Operacional, que avalia e disponibiliza o material no portal para acesso dos colaboradores e realização dos treinamentos. Cada treinamento disponibilizado conta com uma apresentação em PDF, materiais de apoio e avaliação de desempenho.

A Apetit preza pelo desenvolvimento de suas pessoas e, por isso, nosso ‘Portal Webeducação’ é tão importante. Por meio dele passamos a oferecer aos nossos colaboradores a possibilidade de se desenvolver profissionalmente também fora do ambiente de trabalho. Onde e quando lhes for mais conveniente.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Treinamentos vivenciais

Nossas pessoas são a parte mais importante da nossa companhia. Entendemos que todos os processos adotados pela Apetit só terão validade e eficácia por conta das pessoas que irão utilizá-los diariamente em seu trabalho. Portanto, oferecer diferentes formas de desenvolvimento aos nossos colaboradores é uma forma de incentivá-los a crescer profissionalmente e, conseqüentemente, de crescermos junto com eles.

Temos um time grande de colaboradores operacionais, que atuam em nossas 180 unidades, espalhadas por diferentes estados do país. Muitos deles não conhecem a estrutura de nossa Universidade Corporativa, as pessoas que atuam na mesma função que ele em nossas outras unidades, nem mesmo, nosso time administrativo, com o qual muitos deles têm contato somente pelo telefone.

Pensando nisso, de tempos em tempos, reunimos nosso time operacional – Gerentes de Unidades e suas equipes – e administrativo para a realização de treinamentos vivenciais, realizados nas dependências da UNIAP. Trata-se de um período de desenvolvimento, aprendizado e imersão.

Para estes treinamentos nossos colaboradores que atuam em outras localidades veem a Londrina com todas as despesas pagas pela Apetit e ficam hospedados na própria UNIAP. Geralmente o público para o qual será direcionado o treinamento é separado em grupos: é realizado um treinamento para todos os Gerentes de Unidades ou para todos os Cozinheiros, por exemplo, ou são agrupados os colaboradores que atuam na mesma função por região do país.

Os treinamentos podem ser ministrados tanto por profissionais internos tanto por convidados externos, dependendo do conteúdo que será abordado.

Um exemplo de treinamento vivencial foi o ‘Curso de Empoderamento para Cozinheiros’ realizado em agosto de 2018. Participaram deste curso 26 Nutricionistas e 26 Cozinheiros, que atuam em nossas unidades de Londrina e região. Na ocasião, estes



profissionais receberam diversas informações e dicas de como desenvolver melhor seu trabalho no dia a dia.

O treinamento contou com a presença de nossa Presidente, Marcia Mocelin Manfrin, que realizou a abertura do evento, do nosso Diretor Executivo, Sérgio Freitas, que falou sobre o quão importante é despertar sensações diferentes nos clientes que consomem o alimento preparado diariamente, e do Gerente Operacional Júlio Marin, que falou sobre a importância dos pequenos detalhes em nossas cozinhas.

As Gerentes de Área Fabiana Ishizaki e Aline Tassi também estiveram presentes, juntamente com a nossa Gerente de Planejamento Estratégico à época, Pamela Manfrin, e nossa Gerente Operacional Edilaine Camero.

O principal objetivo do treinamento foi mostrar aos Cozinheiros, por meio desta oportunidade de desenvolvimento e crescimento profissional, que eles são peças fundamentais para o bom funcionamento de um restaurante, e que com muito amor e dedicação, podem se tornar ainda melhores!

"O treinamento foi muito importante! Minha Cozinheira Cristiane se sentiu lisonjeada em poder ouvir sugestões e trocar ideias, e isso com certeza melhorará ainda mais o funcionamento da minha Unidade. Muito obrigada pela oportunidade!"

(Elaine Giroldo – Gerente de unidade A. Yoshii)

"A reunião foi muito importante para mim, pois estávamos todos reunidos em um só lugar. Esse momento foi bom para conhecer de perto as metas e os objetivos da empresa. Reuniões como essas me motivam a ser cada dia melhor!"

(Cristiane Alves dos Santos – Cozinheira na unidade A. Yoshii)

"O curso de empoderamento dos Cozinheiros foi excelente, nós ficamos muito animadas e empolgadas. No dia seguinte chegamos no restaurante e já aplicamos o que vimos no treinamento! Temos que melhorar cada vez mais, por nossos clientes e colaboradores, pois quando fazemos as coisas com amor, o resultado é muito melhor. Espero que esse curso se repita mais vezes!"



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

(Sandra Regina Guidotti – Gerente na unidade Pado)

Convenção anual

(ver item 'Falar – Convenção anual')

Acreditamos que para nos desenvolvermos e potencializarmos as nossas capacidades é necessário informação e conhecimento. Desta forma, em nossa 'Convenção anual' buscamos oferecer aos participantes informações relevantes sobre a nossa atuação, metas e objetivos. Nos dois dias destinados a este encontro, proporcionamos, ainda, momentos de troca de experiências, de aprendizado e de inspiração voltados a estimular o desenvolvimento contínuo do nosso time de pessoas.

Concurso Talentos da Cozinha

(ver item 'Compartilhar – Concurso Talentos da Cozinha')

Buscamos diferentes formas de estimular nossas pessoas a desenvolverem suas potencialidades. Pensando nisto, em 2018 criamos o 'Concurso Talentos da Cozinha', uma forma de incentivar os nossos Cozinheiros a inovar e criar novos pratos, que ainda não faziam parte dos nossos cardápios, com ingredientes simples e comuns a todas as nossas unidades.

PIC - Programa de Integração do Colaborador

(ver item 'Contratar e Receber')

Acreditamos que receber bem e oferecer treinamento a um novo colaborador, logo no início de sua trajetória na Apetit, é essencial para a diminuição do tempo de adaptação do novo contratado, ao desenvolvimento de suas potencialidades e à construção de vínculos



fortes e de confiança entre ele e a empresa. Pensando nisso, criamos o ‘Programa de Integração do Colaborador’ – PIC, composto pela recepção do líder direto, apresentação do novo colaborador às dependências da companhia, às políticas internas e aos colegas de trabalho e oferta de treinamentos e cursos específicos para cada função.

Carteira de Capacitação Profissional

A Apetit tem como princípio a oferta de subsídios – inclusive intelectuais – para que cada colaborador seja capaz de desempenhar sua função com excelência. Para isto, são oferecidos aos nossos colaboradores uma série de treinamentos básicos que são ofertados a todos, e cursos de capacitação voltados às especificidades de cada função.

Muitos dos nossos colaboradores, que compõem nossa base operacional, cursaram apenas o ensino fundamental. São pessoas simples! Muitas delas não possuem currículo profissional, uma vez que a Apetit é a primeira empresa na qual trabalha. Outras possuem muita experiência, mas não têm documentos que possam comprová-la. Para auxiliar nossos colaboradores operacionais na comprovação dos cursos realizados, enquanto estiverem conosco, oferecemos a eles a ‘Carteira de Capacitação Profissional’.

Criada em 2011, a ‘Carteira de Capacitação Profissional’ funciona como um documento que comprova os cursos de capacitação dos quais nossos colaboradores participaram. É uma comprovação do seu desenvolvimento profissional que ele poderá levar consigo e utilizar por toda sua vida profissional.

A carteira tem um formato similar a uma carteira de trabalho convencional, porém, ao invés de registros profissionais, ela registra todos os cursos de capacitação dos quais o colaborador tenha participado. São 17 páginas direcionadas ao registro do curso, local, período, carga horária, unidade atual e instrutor. Os registros são assinados pelo instrutor para atestar e formalizar a participação.

O objetivo é manter o registro dos treinamentos atualizados para que sirvam como comprovante do desenvolvimento profissional do colaborador, dentro e fora da organização. Deste modo, a carteira passa a ser um diferencial competitivo para o



colaborador que a possui, pois ela é o comprovante que, apesar da escolaridade incompleta, participaram de cursos importantes para a área em que atuam.

A criação da 'Carteira de Capacitação Profissional' reforça, inclusive, a preocupação social da Apetit, tanto com o desenvolvimento dos nossos colaboradores quanto com a continuidade de sua carreira profissional deles, conosco ou não.

RIP - Recrutamento Interno de Pessoas

(ver item 'Contratar e Receber')

Não raro, os colaboradores que ingressam na Apetit para exercer determinada função, descobrem aptidões para atuar em outra área dentro da própria empresa. Para oferecer aos nossos colaboradores a possibilidade de se candidatar à novas vagas oferecidas pelos diferentes departamentos da empresa. Este programa permite que o colaborador, se assim desejar, alcance melhores oportunidades e se desenvolva profissionalmente, conforme suas metas pessoais.

Idiomas

Buscamos oferecer diferentes formas de desenvolvimento para o nosso time. Para que isso se dê de forma efetiva, temos a preocupação de ouvir nossas pessoas para entendermos o que eles gostariam que fosse feito para alavancar sua carreira profissional. Aqui todos são ouvidos de forma sincera!

Deste modo, por meio de conversas informais chegou ao nosso conhecimento o interesse dos nossos colaboradores em aprender uma nova língua, mas que não o faziam por diversos motivos apontados: trânsito intenso para chegar até a escola após o horário de trabalho, demora para chegar com o transporte coletivo, valor do curso que muitas vezes compromete o planejamento financeiro mensal, aulas em horários comerciais, entre outros.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

No mundo globalizado de hoje, no qual as distâncias entre os países têm se encurtado comercialmente, aprender inglês se tornou uma necessidade e um pré-requisito importante a todos os profissionais, independentemente de sua área de atuação.

Além, dos benefícios profissionais, o estudo de uma outra língua estimula o cérebro – criando novas conexões – aguça a curiosidade e permite que o indivíduo expanda seus conhecimentos e seu interesse em conhecer novas culturas, pessoas e países. É um ganho pessoal enorme!

Portanto, com base no interesse dos nossos colaboradores e nos benefícios que o estudo de uma nova língua traz a quem estuda, abrimos as portas da nossa matriz para que os colaboradores utilizem o espaço do auditório para terem aulas particulares de inglês, após o horário de trabalho, com mensalidade menor do que pagariam em uma escola e sem o custo da utilização do espaço.

Foi firmada uma parceria entre a Apetit e um professor particular de inglês, que se disponibiliza a ministrar as aulas dentro da empresa, para os interessados, sem a necessidade de se deslocarem e a um valor muito mais acessível que o cobrado por uma escola.

As turmas, de no máximo 5 pessoas, são formadas de acordo com o nível de inglês dos colaboradores interessados. O professor se disponibiliza a estar na Apetit de segunda a sexta, das 18h15 às 19h15 ou no horário do almoço, caso tenha demanda para isto. Para a montagem das turmas, é enviado, via comunicação interna, um comunicado pedindo que os interessados enviem um e-mail informando seu nível de inglês e o melhor dia para participar das aulas. Com base nestas informações são formadas as turmas e têm início as aulas.

Em 2018, tivemos duas turmas em andamento após o horário de trabalho: nível básico às quartas e sextas e nível intermediário às segundas e terças.

Além disso, para os colaboradores que desejam frequentar aulas de inglês em uma escola, conseguimos convênios com escolas de idiomas, o que permite que eles paguem



um valor mais acessível pelo curso. Isto oferece as nossas pessoas a liberdade de escolher, caso deseje aprender uma nova língua, o tipo de ensino que deseja.

Vídeos Comunicativos

Temos o compromisso de levar a informação até nosso colaborador, de forma clara, onde quer que ele trabalhe. Temos o mesmo compromisso em relação as nossas ofertas de desenvolvimento. Para isto, utilizamos diversas formas e canais de comunicação.

Um destes canais utilizados são os vídeos comunicativos. A comunicação por meio dos vídeos é capaz de levar a mensagem sem interrupção aos nossos colaboradores – independentemente da distância física existente entre eles e nossa matriz – o que elimina ruídos e interferências. Além disso, é de mais fácil compreensão e composta por conteúdos personalizados, que são preparados para eles, de modo a contribuir com a melhoria de seu desempenho profissional.

Nossos vídeos comunicativos são compostos por conteúdos importantes para a rotina e desenvolvimento das lideranças, administrativas ou operacionais, e suas equipes. Entre os assuntos abordados estão, por exemplo, nossa missão, visão e valores; inovação na produção e preparo dos alimentos; dinâmicas e atividades propostas para o desenvolvimento das nossas pessoas.

Além de sua função comunicativa, estes vídeos são criados, também, para estreitar laços e conferir calor humano as nossas comunicações. Considerando que, apesar da distância física existente entre nossos colaboradores e a matriz, a mensagem chegará ao alcance de todos, como em uma conversa, fazendo com que se sintam mais próximos e, por consequência, valorizados.

Parceria com instituições de ensino



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Alimentar a Cultura de Inovação em nossa empresa é um desafio constante. Entendemos que para evoluir, é necessário investir em nossos profissionais e em parcerias de sucesso. Dessa maneira, fomentar a relação entre a nossa companhia e instituições de ensino e pesquisa é um dos caminhos encontrados pela Apetit para acelerar o processo de inovação e trazer cada vez mais conhecimento para nosso time de profissionais. É uma relação na qual todos saem ganhando, pois, o desenvolvimento é mútuo.

Nossas parcerias com instituições de ensino são divididas em três grandes eixos coordenados pelo nosso departamento de Planejamento Estratégico: Eixo Acadêmico que fomenta a realização de trabalhos acadêmicos, visitas técnicas e aulas de campo que envolvam o ambiente corporativo; o Eixo de Pesquisa aborda publicações científicas, inovações de produtos e processos envolvendo os alunos e profissionais da companhia; o Eixo Profissional tem como foco os programas de trainee, rodadas de negócios e pitches para alunos empreendedores. Somos parceiros há pelo menos 7 anos da Pontifícia Universidade Católica do Paraná – PUCPR, Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR, Escola Técnica Polivalente, Universidade Estadual de Londrina – UEL, entre outras.

Em 2018, foram desenvolvidos produtos alimentícios provenientes dessas parcerias, trabalhos de conclusão de cursos e algumas publicações científicas estão em andamento.

Por meio destas parcerias, desenvolvemos, em 2018, uma nova técnica de produção de cebola descascada que aumentou em 28% o rendimento do produto e em até quatro vezes a sua validade.

Desenvolvemos, também, uma linha de farinhas naturais de cenoura e beterraba como forma de aproveitamento dos vegetais com baixo valor comercial, ou seja, aqueles que pelo seu formato – apesar de possuírem alto valor nutricional – não apresentam as características visuais adequadas para comercialização. Com estes produtos é possível fazer bolos, tortas e biscoitos saudáveis.

Para que estes projetos sejam retirados do papel, nossa empresa se transforma em um grande laboratório, no qual os alunos destas instituições parceiras contam com o auxílio e experiência dos nossos profissionais para construir cenários e oportunidades, ao passo



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

que nossas pessoas absorvem a atmosfera de conhecimento e desenvolvimento que este trabalho em conjunto é capaz de gerar.

Innovation Day

Nossas relações de parcerias de sucesso também permeiam o universo dos nossos clientes. Estamos sempre em busca da excelência no cuidado com as pessoas. Seja pelo bem-servir praticado no atendimento de nossos clientes, seja pelo bem-receber aplicado no acolhimento de profissionais e empresas que nos visitam, seja pelo bem-cuidar em relação aos nossos colaboradores. As pessoas estão no centro de nossas atividades e é por, e para, elas que buscamos inovar todos os dias.

Inovação está no DNA da Apetit. Buscamos sempre novas soluções para nossos clientes e novos meios de impulsionar o desenvolvimento profissional de nossos colaboradores, de modo a torná-los cada vez mais capacitados e orgulhosos de seu desenvolvimento. Neste sentido, foi criado em 2018 o 'Innovation Day'.

Este programa abre as portas da Apetit para possíveis novas parcerias com outras empresas do ramo de alimentos. Recebemos os representantes destas empresas para apresentar seus produtos e nossos colaboradores preparam uma série de receitas utilizando os ingredientes da empresa visitante.

O encontro é marcado pela integração, criatividade e aprendizado. Após a preparação das receitas todos se reúnem para degustar as delícias e tecer comentários e críticas a respeito. Este é um momento muito importante e construtivo para todos os envolvidos no encontro. Nossos colaboradores podem perceber seus pontos fortes e pontos de melhoria nos preparos e os representantes das empresas visitantes podem observar pontos fortes e de melhoria nos seus produtos.

Todos saem ganhando, inclusive nosso cliente. Isto porque, destes encontros, podem surgir novas preparações que serão oferecidas no buffet dos nossos restaurantes ou melhoria do sabor de preparos já existentes.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Entre as empresas participantes do ‘Innovation Day’ estão a Marvi – fabricante de ingredientes especiais para sobremesas e sorveteria – e a Lowçucar – fabricante de ingredientes e produtos sem adição de açúcar de cana.

Instituto Apetit de Educação

(ver item ‘Inspirar’)

Acreditamos que é possível transformar o mundo por meio da transformação das pessoas que nele habitam. Da mesma forma, é possível colaborar para uma sociedade melhor investindo no cuidado com os nossos colaboradores, uma vez que todo cuidado direcionado a ele, no ambiente de trabalho, tem reflexo em sua vida familiar e social. Pensando nisso, criamos o ‘Instituto Apetit de Educação’. Por meio dele, desenvolvemos programas de responsabilidade corporativa, voltados ao cuidado tanto de nossas pessoas quanto da nossa comunidade.

Programa de capacitação profissional

(ver item ‘Desenvolver’)

Para a Apetit, oferecer possibilidades de desenvolvimento profissional e oportunidades para que nosso colaborador termine seus estudos ou aprimore seu conhecimento – relacionados a sua área de atuação ou de interesse – é uma forma de cuidado. Nosso ‘Programa de capacitação profissional’ proporcionou, desde que foi criado, a muitos dos nossos colaboradores, a busca pelo crescimento profissional facilitados por nossos convênios com instituições que oferecem descontos e bolsas de estudo aos interessados.

Café da manhã



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

A Apetit é uma empresa feita de pessoas. Por isso, estamos sempre em busca de meios de cuidar daqueles que trabalham conosco todos os dias e se empenham para o crescimento da nossa empresa.

Estudos comprovam que o café da manhã é a principal refeição do dia, pois após um longo período de jejum, o corpo necessita ser reabastecido ao acordar. O café da manhã contribui para que o corpo tenha a energia necessária para iniciar suas funções e manter o bom humor, concentração e vitalidade ao longo do dia. Além disso, o hábito de tomar café da manhã todos os dias reduz a fome nas refeições seguintes, por isso está associado à manutenção do peso e, por consequência, da saúde.

Pensando em cuidar da saúde dos nossos colaboradores, que saem de casa cedo e, muitas vezes, não têm tempo de tomar o café da manhã em sua residência, a Apetit passou a oferecer o desjejum nas dependências da empresa. Assim, é possível assegurar que a primeira refeição do dia de nossos colaboradores será efetivamente realizada.

Pudemos perceber ao longo do tempo, que além de esta atitude contribuir para a saúde e bem-estar das nossas pessoas, houve um aumento gradativo de produtividade e desempenho delas no decorrer do dia.

Diariamente no restaurante da matriz, nossas colaboradoras da copa, dispõem em uma mesa, o café da manhã composto por dois tipos de pães, café, leite quente e frio, chá e margarina. O desjejum fica disponível das 7h00 às 7h55. Todos os colaboradores que quiserem podem tomar seu café da manhã em nosso restaurante.

Todo o custo é subsidiado pela organização, visando o cuidado com a saúde e o bem-estar do colaborador.

No operacional, nossos colaboradores iniciam sua rotina diária de trabalho preparando o café da manhã do cliente e, assim que finalizam esta tarefa, fazem uma pausa no trabalho para tomar o café da manhã com a equipe toda reunida, antes do horário inicial de atendimento do cliente.

Os itens do desjejum de nossas equipes operacionais variam de acordo com o contrato firmado entre a Apetit e o cliente, podendo variar entre pães, bolos, cereais, frutas, entre



outros. Além da alimentação, o café da manhã – oferecido pela Apetit – proporciona às equipes um momento de descontração, diálogo e aproximação entre os colegas de trabalho.

Segundo a Gerente de Unidade do restaurante da Nortox, Cristiane Maciel, a prática tem um reflexo positivo em sua equipe: *“Tomamos café da manhã todos os dias, com a equipe reunida. Todas as sextas-feiras, 2 funcionários diferentes trazem algo para celebrarmos a semana e confraternizar. Conversamos sobre os acontecimentos da semana na unidade, o que devemos melhorar para sempre termos uma ótima satisfação do nosso cliente. É um momento de união da equipe.”*

O desjejum oferecido pela empresa contribui, ainda, para o desenvolvimento de um hábito saudável em nossos colaboradores. Desta forma, mesmo nos dias em que não estiverem no ambiente de trabalho eles irão se alimentar pela manhã. O que irá contribuir com a manutenção de sua saúde física e mental.

Alimentação

Somos uma empresa que alimenta milhares de pessoas diariamente. Em se tratando das nossas pessoas não poderia ser diferente. Nada mais justo que garantirmos a alimentação aos nossos colaboradores também.

Como forma de cuidado, reconhecimento e respeito àqueles que se empenham conosco, todos os colaboradores que compõem a Apetit têm acesso a pelo menos duas refeições diárias, sendo um benefício que vai além do previsto em convenções coletivas sindical.

Além do café da manhã, nossos colaboradores operacionais e administrativos têm direito ao almoço, jantar ou ceia. Os colaboradores operacionais fazem suas refeições em suas respectivas unidades de atuação, enquanto os administrativos as fazem no restaurante da matriz da Apetit.

Nossos colaboradores têm acesso a mesma alimentação servida ao cliente, sem distinção.



Assim que fechado o contrato com o cliente – contendo o número de refeições diárias que serão servidas – e formada a equipe, o departamento de Planejamento e Controle de Produção se movimenta para a elaboração do cardápio e inclui, neste momento, o devido porcionamento referente a alimentação dos colaboradores da unidade. Depois de montado o cardápio e estipuladas as quantidades, este material é destinado ao departamento de Suprimentos que faz a compra dos insumos e os enviam aos restaurantes via Centro de Distribuição, responsável pela logística.

A produção das refeições diárias é de responsabilidade do Gerente da Unidade, que orienta os colaboradores quanto à produção e supervisiona as tarefas. O preparo das refeições nos restaurantes já inclui as porções destinadas à alimentação dos colaboradores da unidade: prato principal, acompanhamentos, saladas, sobremesa, suco, prato light, entre outras porções – que variam de acordo com o contrato vigente nas unidades.

O horário de almoço das equipes é definido pelos próprios colaboradores, normalmente, um pouco antes ou depois do período de atendimento ao cliente. Cada equipe tem a liberdade de escolher o melhor horário para suas refeições, sempre de acordo com a rotina do restaurante e orientados pelo líder direto. Este é um momento de proximidade e interação entre as equipes.

Na matriz, o almoço é servido das 12h às 13h30. Assim como acontece na operação, cada departamento define o melhor horário para o intervalo. Além dos alimentos que são dispostos no buffet, os colaboradores têm a possibilidade de consumir arroz integral, omelete e o 'Prato light' (ver item 'Prato light'), que devem ser solicitados um dia antes da refeição.

Além da refeição nas dependências da empresa, nossos colaboradores recebem um cartão alimentação com créditos mensais, e cumulativos, predefinidos em convenção coletiva do sindicato regional para a compra de produtos em supermercados. Ambas possuem descontos simbólicos em folha de pagamento previstos por esta mesma convenção.



Cartão Auxílio Alimentação

Oferecemos alimentação saudável e de qualidade aos nossos colaboradores durante sua jornada de trabalho. Deste modo, garantimos que ele realizará pelo menos duas refeições com a quantidade adequada de nutrientes para que desenvolva suas funções com saúde e produtividade.

Porém, não sabemos como será a alimentação deles fora das dependências da nossa companhia. Portanto, para oportunizar que nossas pessoas e seus familiares tenham uma alimentação digna e de qualidade também fora da Apetit, oferecemos a todos os nossos colaboradores – operacionais e administrativos – um ‘Cartão Auxílio Alimentação’.

Trata-se de um cartão com créditos mensais e com saldo cumulativo. Ou seja, caso o colaborador não utilize a totalidade do saldo disponível em um mês, este valor que sobrou no cartão é somado aos créditos disponibilizados no próximo mês. O valor disponível no cartão é destinado a compra de produtos em supermercados, farmácias e rede de lojas conveniadas.

Este cartão figura como um complemento ao salário recebido pelo colaborador.

Além do valor para a compra de itens de alimentação, este cartão traz consigo diversos outros benefícios aos quais nossos colaboradores, e seus familiares, podem ter acesso, tais como:

- Apoio nutricional: orientação de profissionais de nutrição sobre alimentação saudável, novos alimentos e formas de preparo, alimentação clínica, entre outras;
- Orientação psicológica: orientação de profissionais especializados em casos de situações de crise, como estresse, insônia, depressão, traumas e violência;
- Orientação financeira: assistentes sociais auxiliam os usuários do cartão a descobrir histórico e origem de dívidas existentes, a fazer um planejamento financeiro e reorganizar o orçamento;



- Assistência legal: Advogados especializados esclarecem as dúvidas sobre contratos, entendimento de leis e outros procedimentos necessários na solução de problemas de natureza jurídica (exceto sobre direitos trabalhistas);
- Apoio social: amparo social em caso de problemas como dependência química e/ou alcoolismo.

Para que os colaboradores tenham acesso a estes benefícios, basta uma ligação para o 0800 disponibilizado pela operadora de cartão para que o atendimento se dê. Todos os dados e questões referentes aos atendimentos são de interesse e conhecimento somente dos envolvidos no atendimento. Sem qualquer interferência nossa.

Esta é uma forma de cuidarmos dos nossos colaboradores e de estender nosso cuidado também àqueles que são caros para ele. Queremos que nossas pessoas tenham saúde, bem-estar, qualidade de vida e tranquilidade por estarem recebendo todo suporte necessário oferecido pela nossa empresa.

Prato light

Entendemos que o hábito de consumir alimentos ricos em vitaminas gera benefícios à longo prazo e garante uma melhoria na saúde e, conseqüentemente, na qualidade de vida do indivíduo. Como uma empresa do ramo de alimentação, buscamos oferecer aos nossos colaboradores e clientes refeições equilibradas e de qualidade. Prezamos pelo bem-estar de nossos colaboradores. Por isso, investir no cuidado e na alimentação de nosso time é tão importante.

Somos uma das maiores empresas de refeições do país, e fornecer alimentação balanceada e saudável aos nossos clientes é uma de nossas premissas. Em relação à alimentação oferecida aos nossos colaboradores não poderia ser diferente. Por isso, para atender os departamentos administrativos, inserimos no cardápio da Matriz, o 'Prato light', proposto com o objetivo de cuidar dos nossos colaboradores.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Tivemos diversas solicitações para a inclusão deste novo serviço, pois, preocupados com a saúde, muitos colaboradores estão buscando pela reeducação alimentar ou passando por alguma outra dieta. Ouvimos estes pedidos e, para auxiliá-los nos cuidados com sua saúde, passamos a disponibilizar mais este benefício especial.

Atualmente, em nosso restaurante interno, oferecemos dois tipos de cardápio, para melhor atender os nossos colaboradores. Um deles é o ‘Sabor à mesa’, que oferece duas opções de saladas, arroz branco ou integral, feijão, sopa, uma guarnição, uma opção de proteína e sobremesa.

O outro é o ‘Prato light’, que é pensado para atender as necessidades nutricionais do organismo, mas com valores reduzidos de carboidratos e gorduras. Esta opção possibilita ao colaborador a ingestão de arroz integral, proteína grelhada e legumes, que são oferecidos em um prato montado por um profissional da cozinha, já com a quantidade estipulada pela Nutricionista. As opções de salada, disponíveis no buffet podem ser consumidas à vontade e é oferecida uma fruta como sobremesa. Tudo pensado de modo a estimular novos hábitos alimentares ou contribuir com uma dieta mais saudável.

Minuto da fruta

Acreditamos que o cuidado que direcionamos aos nossos colaboradores enquanto estão conosco na empresa se reflete em sua vida fora dela. Da mesma forma, alguns bons hábitos incentivados se sedimentam e são carregados pelos colaboradores pela vida afora.

Ainda pensando em oferecer às nossas pessoas alimentos saudáveis e incentivar a adoção de hábitos alimentares que contribuam com a sua saúde e qualidade de vida, criamos o ‘Minuto da fruta’.

Diariamente, em nossa matriz e indústrias, às 15h30 – horário em normalmente bate a fome e que nossos colaboradores ficariam inclinados a consumir alimentos industrializados, ricos em gordura e açúcar – oferecemos uma porção de fruta fresca.



Para que haja variedade nutricional, cada dia é ofertada uma fruta diferente e para garantir o frescor damos preferência por frutas da estação.

Nossas colaboradoras da copa higienizam as frutas, preparam as porções e entregam a cada colaborador, em seus departamentos, para que possam fazer uma pausa em suas atividades para se alimentar de forma saudável.

Além da matriz e indústrias, está previsto em cada uma de nossas unidades a oferta da alimentação – incluindo a fruta. Porém cada unidade possui a liberdade de escolher, de acordo com a sua rotina de trabalho e com o turno de seus colaboradores, o melhor momento para que os intervalos se deem.

Com esta prática oferecemos mais do que uma simples fruta. Oferecemos uma fonte de vitamina e minerais essenciais ao bom funcionamento do organismo das nossas pessoas. Desta forma, estamos cuidando para que elas tenham uma vida mais produtiva e saudável.

Plano de saúde

O cuidado com as pessoas é uma das premissas que regem nossas ações na Apetit. Estamos sempre buscando formas de cuidar dos nossos colaboradores, seja pela oferta de uma alimentação saudável e de qualidade, seja por meio de um ambiente seguro e respeitoso para trabalhar ou por meio da oferta de benefícios que facilite o cuidado com a sua saúde e a de seus familiares.

O plano de saúde é um dos benefícios mais importantes que direcionamos aos nossos colaboradores. Por meio dele demonstramos a nossa preocupação com o bem-estar e qualidade de vida das nossas pessoas. Com este benefício elas podem trabalhar tranquilas pois podem contar com o suporte do plano sempre que necessário.

Devido à pulverização geográfica de nossa companhia, nos preocupamos em escolher um plano de saúde que atenda nossos colaboradores – dos diferentes estados – da mesma forma. Oferecendo a mesma qualidade de abrangência. Portanto, buscamos



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

dentro de cada região, na qual temos unidades implantadas, o plano de saúde que ofereça o melhor atendimento.

A qualidade do atendimento, abrangência e possíveis carências na utilização são levadas em consideração pelo departamento de Recursos Humanos da Apetit no momento da contratação do plano. Por esta razão, no estado de São Paulo, por exemplo, a operadora do plano de saúde é diferente das demais regiões.

O benefício é administrado pela matriz da Apetit. Após o período de três meses de experiência, todos os nossos colaboradores podem solicitar – ao departamento de Recursos Humanos – sua inclusão no plano de saúde, bem como a inclusão de seus dependentes legais.

Por sermos uma empresa cuja maioria do quadro de colaboradores é composto por mulheres, nossos planos de saúde possuem coberturas que abrangem itens importantes à saúde feminina, incluindo possibilidades de atendimento que vão além do que é pré-estabelecido em convenção coletiva, como exames ginecológicos preventivos, pré-natal, parto com cobertura do procedimento paga pela empresa e pelo plano, entre outros.

Além disso, para colaboradores em tratamento de câncer são disponibilizados medicamentos gratuitos, apoio psicológico (Psicólogo, Psiquiatra e terapia ocupacional), acompanhamento nutricional, entre outros.

Os exames realizados por nossos colaboradores não necessitam de emissão de guia junto aos locais de atendimento do convênio. Basta comparecer ao local de realização do exame com o cartão do plano ou o número dele, para que seja liberado automaticamente, facilitando e agilizando o acesso de quem necessita.

Para quitação dos valores de coparticipação referente à utilização de procedimentos e consultas é pré-estabelecido, pelo nosso departamento de Recursos Humanos, um valor máximo de desconto mensal em folha de pagamento. Desta maneira, o colaborador não é prejudicado com o desconto de valores que possam comprometer sua renda familiar.

Nossos colaboradores são o nosso maior patrimônio. Por isto, não medimos esforços e investimento para garantir que nossas pessoas tenham acesso ao que há de melhor para



a manutenção de sua saúde. Incentivamos que nossos colaboradores procurem atendimento médico preventivo, periódico, e corretivo, quando necessário. Também nos empenhamos em transmitir segurança àqueles que necessitam se ausentar de suas funções para a realização de tratamentos que exigem mais atenção ou algum tipo de cirurgia.

Sabemos que fatalidades podem ocorrer a todos e oferecer suporte aos nossos colaboradores em momentos de dificuldade é mais do que uma obrigação para a Apetit, é um compromisso com as nossas pessoas. Poder garantir que nossos colaboradores terão suas necessidades de cuidados médicos atendidas nos conforta, principalmente pela situação da saúde pública em nosso país, com histórico de longas esperas em filas de atendimento.

Um caso que nos emociona é o do nosso colaborador Janderson Rezende, que atua em nossa Unidade de Beneficiamento de Vegetais (UBV). Após sofrer um acidente ele passou por sérias dificuldades em sua recuperação, e contou com o apoio e o suporte da empresa e de seus líderes. Janderson quando soube, por meio do nosso site, que somos uma das ‘Melhores Empresas para Trabalhar’ perguntou como funciona o processo de certificação e como as empresas são escolhidas. Ao saber que o processo se dá por meio de pesquisa e por meio do envio do relatório de práticas desenvolvidas pela empresa no cuidado de suas pessoas, ele fez questão de deixar o seu depoimento registrado, enviando por WhatsApp um vídeo aos seus líderes:

“Meu nome é Janderson Rezende, eu sou funcionário da Unidade de Beneficiamento de Vegetais, da Apetit, e venho aqui para demonstrar agradecimento por tudo que a empresa tem feito por mim, e também pela minha família, que está sendo muito abençoada pelas coisas que tem feito por mim, por tudo que tem acontecido comigo, demonstrando a preocupação com o funcionário Janderson, e eu acho que é importante eu deixar isso registrado. No ano passado, em 2018, no dia 20 de julho de 2018, por volta das seis e pouco da noite eu sofri um acidente com um motoqueiro. Ele, desavisado e sem prestar atenção conseguiu me atropelar e eu tive sérias e graves consequências disso aí, o meu joelho ficou com problemas no menisco, os ligamentos também. E por causa disso, a minha locomoção, tudo o que eu fazia estava com defeito. Eu não conseguia fazer mais



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

nada como o habitual, eu estava fazendo as coisas de forma precária. Nisso aí entrou a empresa, que começou a trabalhar coisas que, como ser humano eu fico até constrangido, pois já trabalhei em outras empresas e eu não vi esse cuidado com o funcionário demonstrado como a própria UBV está demonstrando. A princípio com o próprio encarregado meu, o Rodrigo, e levando até o meu supervisor Jordão. Eles têm se mostrado para mim umas pessoas enviadas por Deus na minha vida, pois vejo que eles estão buscando me ajudar de todas as formas, mostrando preocupação com os remédios, com a minha saúde, sobre como eu estou no dia a dia, como eu estou no trabalho, se eu estou sofrendo dores, no que eles podem me ajudar, no que eles podem estar fazendo para que eu possa estar exercendo a minha atividade sem dores. Tudo isso mostra o que a empresa é e o que ela está fazendo para comigo. Eu acho muito importante lembrar de novo que eu já passei por várias empresas, e pela prática que a UBV está demonstrando para mim, é constrangedor, porque você nunca vê uma empresa se preocupar assim com o seu funcionário. A UBV tem muito a crescer. No site da Apetit, eu estava vendo, eles foram a terceira empresa ranqueada no Paraná, onde o funcionário é bem atendido e é respeitado. Então assim, isso mostra na prática que isso é verdade. Então eu gostaria de deixar isso bem claro, que a UBV está sendo uma empresa parceira, amiga, cuidadora, zelosa pelo funcionário, e quem diz isso aí e o próprio funcionário, que está deixando isso arquivado para servir de exemplo para as outras pessoas, onde você pode vir para a empresa porque a empresa vai cuidar de você sim. A empresa vai estar disponibilizando para você todos os atendimentos sim, e eu gostaria muito, muito mesmo, de deixar registrado este exemplo, porque nós não podemos deixar passar despercebido os exemplos que a empresa deixa para a nossa vida. Eu gostaria muito de agradecer a todos os funcionários que tem trazido para nós esse cuidado e esse zelo, onde meus encarregados não estão sendo só encarregados, estão sendo amigos, parceiros para tudo que eu tenho feito, de se preocupar em como você está, levar para médicos, agendar cirurgia, estar sempre desenvolvendo algo para eu não ficar com essas dores, essa ocasião que foi uma fatalidade para mim, e que por causa disso não estou conseguindo desenvolver minha profissão com 100% de qualidade, mas a empresa está me dando toda a assistência e todo o cuidado que um funcionário precisa, como eu. Quero deixar registrado o agradecimento aos meus encarregados, e o nomes tem que ser ditos, o Rodrigo e o Jordão. Quero deixar registrado o que eu puder fazer para que a



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

empresa tenha um marketing positivo no seu dia a dia, na sua história, vou estar fazendo. Gostaria de deixar isso muito claro, por um funcionário que está agradecido por fazer parte desse time! Obrigado.”

(Janderson Rezende – Auxiliar de Produção na UBV)

É muito importante para nós, oportunizarmos aos nossos colaboradores a melhoria de sua qualidade de vida por meio da utilização do plano de saúde que oferecemos. Como aconteceu com a Maria Aparecida:

"Meu nome é Maria Aparecida, trabalho há 2 anos e 4 meses na GT Foods aqui de Maringá. Eu tinha um grande sonho, já há muito tempo, e trabalhando na Apetit eu consegui realizar esse sonho. Eu tinha problemas de varizes, e doía muito as minhas pernas, então com o plano que a Apetit proporciona aos seus funcionários, o plano de saúde, eu consegui realizar esse sonho, fazendo a minha cirurgia. Hoje eu não sinto mais dor. Muito obrigada a toda a equipe da Apetit!"

(Maria Aparecida – Auxiliar de Cozinha – GT Foods Maringá)

Plano odontológico

É sabido que cuidar da saúde do corpo é essencial a uma vida ativa e feliz. O mesmo se dá com a saúde bucal. Acreditamos que poder estampar um sorriso bonito e saudável no rosto é um direito de todos os nossos colaboradores.

Por isto oferecemos as nossas pessoas, além do plano de saúde, também um plano odontológico.

Assim como no plano de saúde, por buscarmos por convênios que ofereçam o melhor atendimento e abrangência em cada região na qual atuamos, temos atualmente diferentes cartões de convênio odontológico.



O plano odontológico que oferecemos aos nossos colaboradores e dependentes legais podem ser solicitados pelas nossas pessoas após o período de três meses de experiência, assim como ocorre com o plano de saúde.

Nosso plano oferece cobertura completa, com variados serviços, exames e locais de atendimento. É um benefício espontâneo, que não consta como obrigatoriedade em convenção coletiva, no entanto, entendemos que o cuidado com a saúde dos nossos colaboradores deve ser completa.

Seu valor mensal é fixo, sem acréscimos referentes a utilização para consultas e exames. Esta mensalidade é predefinida entre a Apetit e o convênio, mediante negociação. Além da oferta do benefício, nos preocupamos em escolher o melhor convênio, que atenda nossos colaboradores da melhor forma possível, por um valor mensal que caiba no bolso dos nossos colaboradores sem prejudicar sua renda familiar.

Além da disponibilização do convênio odontológico aos nossos colaboradores que tiverem interesse, buscamos conscientizar nossas pessoas sobre a importância com o cuidado tanto da saúde do corpo quanto da saúde bucal. Para isto, oferecemos orientações, em eventos realizados nos restaurantes ou por meio da nossa comunicação interna, sobre medidas preventivas simples que podem ser incorporadas no dia a dia.

Sabemos que bons hábitos para serem adotados precisam ser incentivados e é isto que buscamos fazer pelo nosso time!

Ginástica laboral

Além da oferta de uma alimentação saudável e de qualidade e dos benefícios facilitadores dos cuidados com a saúde – plano de saúde e odontológico, buscamos formas de prevenir que os problemas de saúde surjam. Isto é possível por meio do desenvolvimento de medidas realizadas dentro das dependências da Apetit e que estimulam a adoção de hábitos saudáveis que serão estendidos para fora dela.



Entendemos que as atividades laborais – cada uma com suas exigências e especificidades – demandam de muita concentração e, muitas vezes, de movimentos repetitivos para sua execução. Deste modo, precisamos disponibilizar e incentivar momentos em que nossos colaboradores possam se dedicar à realização de atividades físicas, pensadas e direcionadas ao alívio e prevenção de possíveis dores e incômodos causados por suas funções específicas de trabalho, orientadas por um profissional capacitado.

Para isto, adotamos a prática da ginástica laboral em nossa companhia. A prática compreende benefícios como orientações para a reeducação postural, exercícios para a melhora da tensão e compensação muscular, e alongamentos direcionados à coluna vertebral e aos membros superiores e inferiores. Além dos benefícios físicos, a ginástica possibilita um momento de interação e descontração entre os colegas de trabalho ao passo que estimula a produção de hormônios, como endorfina e dopamina, que aumentam a disposição física e mental, a atividade das funções cognitivas como atenção, memória, humor e aprendizagem.

A ginástica laboral é oferecida a todos os colaboradores da Apetit, duas vezes por semana, na primeira hora da jornada de trabalho, de modo a preparar o colaborador para o desenvolvimento de suas atividades.

Para desenvolver as atividades de acordo com as funções específicas de cada uma de nossas equipes e orientar a realização da ginástica de forma correta, foi contratado um preparador físico, que atende presencialmente os colaboradores de nossa matriz e indústrias (UBC e UBV), às segundas e quartas-feiras.

Para as nossas equipes operacionais – que atuam em nossos 180 restaurantes – pela distância proveniente da pulverização geográfica, seria inviável a contratação de um preparador para cada uma das nossas unidades. Deste modo, como variação da prática da ginástica laboral oferecida à matriz e às indústrias, desenvolvemos o programa 'Mexa-se' voltado ao atendimento de todas as nossas unidades.

Programa Mexa-se: neste programa, o mesmo preparador físico que atende presencialmente nossos colaboradores da matriz e indústrias, monta um roteiro de



atividades que devem ser aplicadas na ginástica laboral direcionado às especificidades das funções exercidas pelos colaboradores da operação.

Com base neste roteiro, foi montado um manual – pelo nosso departamento de Comunicação e Marketing em conjunto com o departamento de Saúde, Segurança e Meio Ambiente – contendo as atividades e orientações para que elas sejam realizadas de forma efetiva e segura. Este manual é enviado, no momento da inauguração do restaurante, a todos os Gerentes de Unidade, que são responsáveis por reunir suas equipes, duas vezes por semana, antes do início da jornada de trabalho para a realização da ginástica laboral.

Além do manual para a realização da ginástica nas unidades, os gerentes de cada unidade podem, sempre que necessário, entrar em contato direto com o departamento de Saúde, Segurança e Meio Ambiente e com o preparador físico contratado pela empresa para buscar orientações, tirar dúvidas ou sugerir alguma atividades específica que ele julga trazer benefícios à saúde e qualidade de vida de sua equipe.

Nosso objetivo é oferecer os mesmos benefícios a todos os nossos colaboradores, independentemente de sua localidade de atuação. No entanto, algumas vezes, por conta da distância geográfica precisamos desenvolver variações ou adequações em alguns dos nossos programas e benefícios para que possam chegar a todas as nossas unidades.

Porém, sempre que estas adequações são necessárias, elas são feitas de modo que não haja prejuízo de uns em privilégio de outros. Procuramos atender a todos com igual carinho e atenção. Somos uma empresa que preza pelo respeito inequívoco. No que tange a oferta de benefícios para o cuidado de nossas pessoas agimos de modo semelhante.

Ergonomia no Trabalho

A segurança e bem-estar dos colaboradores é prioridade para nós. Entendemos que garantir a qualidade de vida, a saúde e o bem-estar dos nossos colaboradores é um dos princípios básicos da nossa atuação no cuidado com as pessoas. Por isso, oferecemos



aos colaboradores o conforto adequado e os equipamentos de proteção individuais (EPIs) necessários para a prevenção de acidentes e de patologias decorrentes da má execução de atividades laborais.

Cuidamos dos nossos colaboradores para que eles possam cuidar dos colaboradores dos nossos clientes. Por meio de nossas ações direcionadas ao bem-estar das pessoas que compõe a Apetit, é possível garantir a integridade física e mental delas.

O fato de toda a administração da nossa empresa ser centralizada na matriz, sem a necessidade de terceirização desse serviço, nos responsabiliza ainda mais no que diz respeito ao cuidado diário com a segurança dos nossos colaboradores.

Nos responsabilizamos por toda a compra, distribuição e reposição de EPIs a todos os colaboradores dos nossos restaurantes, centro de distribuição e unidades de beneficiamento de carnes e vegetais, mantendo-os em boas condições de uso e amenizando o máximo possível o risco de acidentes. Também nos preocupamos com a locomoção e transporte dos nossos colaboradores e, quando é identificado, pelas lideranças diretas, o risco durante algum percurso, a empresa disponibiliza táxi ou transporte adequado para manter a segurança deles.

Para o administrativo, oferecemos salas bem iluminadas, com controle de temperatura e livres de ruídos externos, além de cadeiras com braço para melhor apoio e acomodação do corpo e apoio para os pés para melhor alinhamento postural. Além disso, oferecemos o benefício da ginástica laboral, como descrito anteriormente, com alongamentos e exercícios, orientados por um preparador físico e realizados duas vezes por semana. Toda as segundas e quartas-feiras.

Programa Viva Melhor

O trabalho é a extensão do nosso lar, passamos muitas vezes mais tempo com nossos colegas de trabalho do que com nossa própria família. Por isso, buscamos melhorias diárias para nosso ambiente laboral, tanto na estrutura física, quanto no clima interno.



Nos preocupamos muito com a qualidade de vida dos nossos colaboradores. Nosso objetivo é criar e oferecer meios pelos quais as pessoas que trabalham conosco se mantenham cada vez mais saudáveis e felizes.

Pensando nisso, criamos o programa ‘Viva Melhor’, que veio para mudar a vida de nossos colaboradores. Uma mistura de ginástica laboral com grupo de corrida e apoio aos colaboradores que têm interesse em participar de atividades físicas frequentes. Este programa foi criado no final de 2017, porém, sua grande evolução aconteceu no ano de 2018.

Para isso, contratamos um preparador físico para orientar as atividades da ginástica laboral (ver item ‘Ginástica laboral’), que é realizada duas vezes por semana – todas as segundas e quartas. Dentro da proposta da ginástica é realizada a cada três meses uma avaliação física dos colaboradores com avaliação de flexibilidade e bioimpedância, para avaliar as condições físicas e acompanhar o progresso do colaborador em relação a sua saúde. Caso, nesta avaliação, sejam identificados pontos de melhoria, o educador irá orientar o colaborador de como ele pode atuar para melhorar os pontos negativos de sua avaliação.

A participação dos colaboradores, tanto na ginástica laboral, quanto na avaliação física não é obrigatória. No entanto, alguns dias antes da avaliação, encaminhamos no e-mail do colaborador um comunicado interno orientando-o sobre a importância dos cuidados com a saúde e do monitoramento frequente de suas condições físicas. Também fixamos um comunicado, de mesmo teor, no mural da empresa, a fim de conscientizá-lo e estimulá-lo a participar deste benefício oferecido.

Além das avaliações físicas realizadas pelo profissional contratado pela Apetit, a cada três meses é aplicado um questionário pelo nosso departamento de Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA) aos nossos colaboradores administrativos e das nossas indústrias para avaliar questões como:

- Principais dores no corpo;
- Hábitos de vida (tabagismo, consumo de bebidas alcoólicas e uso de protetor solar);



- Níveis de estresse, sono e saúde atual;
- Relacionamentos (interpessoais e com a vida);
- Alimentação (frequência do consumo de frutas, verduras e ingestão de refrigerantes e/ou sucos artificiais);
- Frequência de atividades físicas.

Com base na tabulação das respostas do questionário é possível analisar padrões de comportamento por sexo ou idade, identificar possíveis causas de problemas e promover campanhas de conscientização para atuar na correção.

Por exemplo, foi possível identificar por meio da aplicação deste questionário que as quatro maiores queixas de dores dos nossos colaboradores são:

1. Coluna lombar – 12,71%
2. Cabeça – 12,26%
3. Ombro – 10,87%
4. Coluna cervical – 10,52%

Com base nestes dados, inferiu-se que as possíveis causas são má postura, a utilização de celular, utilização incorreta dos equipamentos, como, por exemplo, ajuste incorreto da altura da cadeira e do monitor. As ações corretivas que foram trabalhadas a partir deste levantamento foram: inclusão de exercícios de fortalecimento da lombar na ginástica laboral, campanha para incentivo de postura correta, pausas regulares para alongamento durante a jornada de trabalho, incentivo de participação no minuto da fruta e laborais.

Além disso, a empresa disponibiliza a participação do colaborador em um grupo de corrida e caminhada, orientada pelo mesmo profissional. O grupo se reúne duas vezes por semana – às quintas-feiras após o expediente e aos sábados pela manhã – para correr ou caminhar, dependendo das condições físicas de cada um. O educador acompanha o colaborador em todo percurso, dando dicas e atendendo individualmente



cada um que necessite de ajuda e oferecendo treinamento personalizado. Para participar do grupo de corrida é bem fácil. O colaborador precisa somente solicitar sua inclusão no grupo de WhatsApp criado para a troca de informações referentes às atividades. Atualmente, estão inscritos 26 colaboradores no grupo.

Para este grupo, além da avaliação física oferecida na ginástica laboral, é também oferecida uma avaliação física específica, por se tratar de atividades que requerem um nível maior de esforço. Antes de iniciar no grupo, inclusive, é realizada uma avaliação para verificar as possibilidades individuais de cada um para realizar as atividades propostas. Nosso objetivo é cuidar do colaborador, de modo que a prática da atividade venha para melhorar sua condição física, mas sem o risco de lesões.

Para estimular ainda os cuidados dos colaboradores, participantes de grupo de corrida e caminhada, a monitorarem seu desenvolvimento, criamos um kit, que foram oferecidos a eles. Este kit é composto por squeeze, mini lanternas para corridas noturnas, fitas métricas para medição corporal e formulário descritivo para que o colaborador preencha seus dados sobre sua evolução física. Nas fichas contêm todas as informações para as medições e orientações sobre o melhor dia e horário para ser preenchida, mas, caso o participante tenha dúvidas, ele pode conversar diretamente com o educador, que o ajudará com muita atenção e cuidado.

Na matriz existe, ainda, uma sala específica, na qual são realizadas as avaliações, com equipamentos e uma área de descompressão com puffs, pensada para descontrair e, também, para estimular os colaboradores a tomarem gosto pelas atividades físicas. Entre os aparelhos disponíveis encontram-se colchonetes, tapetes de yoga, halteres (de 1 a 5kg), cordas, balança, cones de treino e rolo de liberação miofascial. O espaço é aberto para a utilização dos colaboradores mesmo fora dos dias destinados aos treinos.

Todos os meses são encaminhados aos colaboradores comunicados internos sobre a importância da adoção de práticas saudáveis, tanto para a manutenção da saúde como para a melhoria de sua produtividade e disposição no trabalho. Também são enviadas chamadas a participação do grupo de corrida e caminhada a fim de lembrar os colaboradores da existência dele, bem como incentivá-los a participar.



Nesta proposta de cuidado com a saúde do colaborador se enquadra a oferta do 'Prato Light', uma opção de refeição mais saudável que vem para colaborar com a saúde de todos e com a performance dos participantes do grupo de corrida e caminhada da empresa.

Dela Sport Team

O estímulo da prática de esportes e atividades físicas que oferecemos aos nossos colaboradores vai além da ginástica laboral ou do 'Programa Viva Melhor' com o grupo de caminhada e corrida.

Alguns de nossos colaboradores querem mais e desenvolvem condicionamento físico e disciplina de treino que permitem ir além. Muitos deles participam de competições de corrida, cada um respeitando os limites do próprio corpo, contando para isto com orientação, preparação e acompanhamento do preparador físico contratado pela Apetit.

Nossas pessoas que desejam participar de eventos esportivos como competidores, recebem incentivo e treinamento do nosso preparador físico.

O primeiro passo, seguido pelo preparador, é dividir os atletas em grupo, de acordo com o nível de preparo físico de cada um. Depois disso, são feitos testes de corrida – 2km, 2.5km e 5km – para avaliação de desempenho. Com os grupos estabelecidos, nosso profissional monta treinos específicos para cada um dos grupos, levando em consideração o preparo e as limitações físicas de cada integrante de cada um dos grupos.

Os treinos são compostos pelas seguintes atividades:

1. Caminhada
2. Trote
3. Corrida confortável
4. Corrida acima do confortável



5. Corrida submáxima

6. Corrida máxima

Todos os atletas passam por estes níveis de treinamento, com a intensidade e tempo variável para cada grupo. A todo momento o preparador permanece acompanhando o treinamento e observando o desempenho dos nossos atletas. Ao menor sinal de desconforto físico o treino é imediatamente pausado.

O objetivo é promover saúde, com responsabilidade e acompanhamento para que não haja lesões.

O preparador ainda faz o levantamento de provas de corrida e caminhada nas quais nossos colaboradores podem se inscrever. Uma vez inscritos, é analisado o percurso e preparado treinamento específico para a prova na qual o colaborador se inscreveu. Os treinos acontecem durante os encontros do 'Programa Viva Melhor', às quintas-feiras após o expediente e aos sábados pela manhã.

Em 2018, tivemos representantes em diversas provas de corrida realizadas na cidade. Temos três colaboradores se preparando para uma possível participação na São Silvestre no final de 2019: Julia Oliveira, Rose Magalhães e Bianca de Souza.

“Algo que buscamos em nossa vida é sempre melhorar, crescer como profissional, evoluir como pessoa... E por vezes, nesse anseio de atingir novos patamares, nos esquecemos de cuidar do nosso corpo. Mas nos esquecemos disso até o momento que o nosso corpo começa a acusar todo o descaso, e nos cobra atenção. Seja com aquele cansaço recorrente, seja a falta de sono, seja com dores, aumento de peso, ou sinais mais drásticos, uma hora ele grita. Quando decidi dedicar parte do meu tempo ao cuidado com o corpo eu já percebia alguns sinais. Uma fadiga constante, um peso no caminhar, era como se como se eu já estivesse chegando nos 50 anos, mesmo tendo apenas 27. Participo do 'Projeto Viva Melhor' desde dezembro de 2017, e posso notar dia a dia que uma simples atividade, que demanda pouco tempo, pode me trazer melhor qualidade de vida e satisfação. Sinto melhora na disposição, e também desenvolvi maior cuidado com o meu corpo. Tenho participado de provas de corrida como desafio pessoal, e tive um



progresso significativo, pois antes para caminhar 300m até passava mal, e no ano passado concluí com o sexto lugar na minha categoria uma prova de 8km. Ainda tenho como objetivo correr 16km até o final desse ano, podendo participar até mesmo da São Silvestre, algo inimaginável para mim há pouco mais de um ano atrás. Hoje percebo que cuidar da saúde é o mínimo que podemos fazer por esse corpo que guarda o que somos. O Projeto Viva Melhor nos dá essa oportunidade, além de nos permitir interagir com mais pessoas da nossa empresa. Hoje sou extremamente grata a todos que me apoiaram a sair do sedentarismo, e acredito que nosso grupo pode crescer muito mais!”

(Bianca de Souza – Analista de Projetos Industriais na UBV)

Campanha de Vacinação

Sabemos da importância da vacinação para a prevenção de algumas doenças. Todos os anos, principalmente no período de inverno, ocorrem surtos de gripe que acometem milhares de pessoas, entre elas os nossos colaboradores. Em nosso escritório administrativo, por se tratar de um ambiente compartilhado, quando uma de nossas pessoas contrai o vírus da gripe ele é facilmente transmitido para as demais, ficando latente a necessidade de que todos se vacinem para que esta situação seja evitada.

Porém, nestes períodos os postos de vacinação encontram-se sempre lotados e a grande maioria não atende fora do horário comercial, o que estava desencorajando nossos colaboradores a se vacinarem.

Por isto, desde 2017, a Apetit – em parceria com o SESI Londrina – oferece aos colaboradores da matriz a oportunidade de receber a vacina contra o vírus da gripe nas dependências da própria empresa.

No mês de maio de 2018, foi enviado um comunicado aos colaboradores da matriz, informando que os interessados em se imunizar contra gripe deveriam comparecer ao auditório e/ou restaurante para receber a vacina, que seria conduzida e aplicada por colaboradores especializados do SESI.



Os custos das doses das vacinas foram pagos por nossos colaboradores, por meio de desconto em folha de pagamento, previamente autorizado por eles. Porém, o valor a ser pago pela vacinação teve um desconto para nossas pessoas, negociado para que todos que quisessem se vacinar, com a utilização do nosso plano de saúde, pudessem pagar valores mais acessíveis do que os praticados no mercado.

Setembro Amarelo

A Apetit é uma empresa que se orgulha em cuidar das pessoas. Nos esforçamos em cuidar uns dos outros, pois o maior bem de nossa organização é o capital humano que a compõe.

Nacionalmente, a campanha ‘Setembro Amarelo’ foi criada para sensibilizar e conscientizar a sociedade sobre a prevenção do suicídio. O suicídio é considerado um problema de saúde pública no Brasil e os casos vêm aumentando, ano a ano. De acordo com dados do Centro de Valorização da Vida (CVV), ocorrem 32 mortes, por este motivo, todos os dias no país, sendo mais comum a prática entre os jovens. A maioria dos casos estão associados a doenças mentais, diagnosticadas ou não, como ansiedade e depressão.

O assunto ainda é pouco discutido. Pessoas que passam por estes problemas mentais e que têm pensamentos suicidas não falam sobre isto abertamente, seja por vergonha, seja por medo da crítica, seja porque a sociedade considera o tema como um tabu. Entendendo a necessidade de se falar sobre o assunto e conscientizar os colaboradores sobre esta questão, em 2018, resolvemos abraçar esta causa e envolver nossos colaboradores e clientes na prevenção deste mal.

Além do incentivo a falar e a pedir ajuda, estas ações também tiveram o propósito de conscientizar e sensibilizar o colaborador a olhar para o lado, prestar atenção nos colegas e identificar sinais de depressão para poder oferecer o apoio necessário.

Para isto, no mês de setembro, desenvolvemos uma série de ações para desmistificar o tema e, ao mesmo tempo, oferecer carinho e apoio àqueles que sofrem anonimamente.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Por meio de uma comunicação interna, encaminhada às Gerentes de Unidade incentivamos a realização de campanhas em todos os nossos restaurantes, ficando cada Gerente de Unidade responsável por implementar e propor as ações aos colaboradores, clientes e usuários de cada um deles. Algumas unidades utilizaram balões amarelos para criar um clima para a campanha, outras, fizeram decorações com papel colorido, mas todas prepararam um cantinho no restaurante, com papel, caneta e uma caixinha, aberta, na qual todos poderiam depositar mensagens de carinho e motivação. Assim como todos poderiam ler o conteúdo das mensagens deixadas na caixa. Os textos não precisavam ser assinados. Nosso objetivo, com esta ação, foi levar alento àquele que, por ventura, estivesse passando pelo problema e estivesse com vergonha de conversar a respeito. Entendemos que uma mensagem positiva lida em um momento ruim poderia mudar a perspectiva e o andamento do dia daquele que está sofrendo. Da mesma forma que seria uma porta aberta ao diálogo sobre o tema.

Foram colocados, também, sobre as mesas dos restaurantes, de cada unidade e na matriz da empresa, um display (Saiba Mais) com uma mensagem positiva para os usuários e com o telefone do Centro de Valorização da Vida – 141 – que visa atender de forma gratuita aqueles que sofrem com depressão e pensamentos suicidas. Os profissionais que atendem as ligações oferecem apoio emocional a todas as pessoas que querem e precisam conversar, a fim de acalmá-los e mostrar que a vida não precisa ser perfeita para valer a pena.

Foram enviados comunicados internos no e-mail dos colaboradores alertando-os sobre a depressão e o suicídio, mostrando a eles que não há vergonha em se sentir mal, pelo contrário, é extremamente normal, e incentivando-os a pedir ajuda, se necessário, e a ajudar quem precisa de apoio. Neste comunicado também havia um recado do vocalista da banda 'Imagine Dragons', Dan Reynolds, que passou por um quadro de depressão profunda. O objetivo deste recado foi mostrar que assim como ele resistiu, quem estava lendo e estava passando pela mesma dificuldade também seria capaz de resistir.

Na sede da empresa foi colocada uma flor amarela na mesa de cada colaborador. Uma flor, por ela ser frágil e ao mesmo tempo forte, e amarela, por esta ser a cor original da campanha. Elas foram oferecidas como um carinho, para mostrar que todas as



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

adversidades são passageiras e que, caso ele precise, ele pode contar com o nosso suporte e o carinho.

Outubro Rosa

Somos uma empresa cujo quadro de colaboradores, em sua grande maioria, é composto por mulheres. Por isto buscamos todos os anos, especialmente em outubro, conscientizar nossas colaboradoras sobre a importância do autoexame das mamas para a prevenção do câncer de mama e da realização de exames preventivos para a prevenção do câncer do colo do útero.

Estes são os tipos de câncer que mais acometem mulheres todos os anos, no mundo, muitas delas sendo vítimas fatais. No entanto, se descoberto no início, apresentam elevadas porcentagens de taxa de cura. Deste modo, nossos esforços são direcionados para que nossas colaboradoras cuidem cada vez melhor de sua saúde e, por consequência, aumentem sua qualidade e expectativa de vida.

Buscamos por meio da nossa campanha 'Outubro Rosa' engajar todos os nossos colaboradores, sejam homens ou mulheres. As mulheres porque a conscientização é direcionada à saúde feminina e os homens porque o câncer de mama também acomete o público masculino, ainda que em menor número, e porque todos eles têm mulheres que fazem parte do seu convívio (mãe, namorada, esposa, filhas...) que podem ser orientadas por meio deles.

Em 2018, durante todo o mês de outubro, foram encaminhados para todos os nossos colaboradores – pelo departamento de Comunicação e Marketing – por meio dos diferentes canais da nossa comunicação interna, comunicados com informações relevantes sobre os cânceres de mama e de colo do útero e formas de prevenção, incentivando nossos colaboradores a se cuidarem, e a cuidar de pessoas próximas a eles.

Incentivamos, também, por meio dos comunicados, nossos colaboradores a participarem de uma campanha de arrecadação de lenços que foram doados ao Hospital do Câncer de Londrina, para mulheres que estavam passando pelo tratamento contra câncer e que, por



este motivo, haviam perdido parcial ou totalmente os cabelos. Estes lenços além da proteção que oferecem ao couro cabeludo destas mulheres, figuraram como um gesto de carinho e apoio para aquelas que estão passando por momentos difíceis. A ideia foi envolver os colaboradores, familiares e clientes nesta corrente do bem.

Além disso, convidamos todos os nossos colaboradores, tanto administrativos quando operacionais, a participarem do Pink Day, que foi realizado no dia 26 de outubro. Neste dia todos os colaboradores foram para o trabalho vestindo blusas e camisas com tons de rosa ou até mesmo usando algum acessório com a cor da campanha. Nossos colaboradores se envolveram de tal forma que alguns inclusive trouxeram roupas cor de rosa extras para ajudar os colegas que não tinham.

Nosso departamento de Comunicação e Marketing incentivou as lideranças a fotografar suas equipes, vestindo rosa, e encaminhar ao departamento para a realização do sorteio de brindes. Foi um dia marcado por momentos muito felizes.

Além da campanha e ações propostas pela Apetit, nossas lideranças de cada unidade possuem liberdade para marcar o Pink Day da forma que mais fizer sentido para sua realidade, inclusive envolvendo o cliente.

Nossa Gerente da unidade Budai Itapevi, Maria Neide Mendes dos Santos Oliveira foi uma de nossas lideranças que inovou:

“No dia 26 de outubro foi realizado em nosso restaurante o ‘Bom Dia com Apetit’ e o tema foi o câncer da mama. Neste dia, nossa equipe, com a autorização da nossa cliente, convidou uma senhora que teve câncer de mama e agora está com metástase em todo corpo, inclusive nos ossos. Os médicos deram o diagnóstico que ela é uma paciente sem expectativa de vida. Mas conversando com ela, notamos que ela tem uma enorme fé em Deus e um grande desejo de viver. Neste dia toda a nossa equipe participou do ‘Bom Dia com Apetit’, juntamente com alguns clientes usuários do restaurante e a Diretora de Suprimentos da Budai. Ao ouvir esta história tivemos uma grande lição de vida”.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Novembro é o mês que marca a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de próstata. Este tipo de câncer, assim como o de mama e o de colo do útero, se diagnosticado no início da doença, tem uma alta porcentagem de taxa de cura – 80% a 90%. Para tanto, é necessário que todos os homens, com idade a partir de 45 anos, procure um urologista para a realização dos exames específicos para a detecção da doença.

Cabe a nós, enquanto organização, informar os homens que fazem parte do nosso quadro de colaboradores e incentivar o cuidado com a sua saúde.

A fim de conscientizar nossos colaboradores sobre a importância da realização de exames periódicos para a prevenção e efetivo tratamento desta doença, realizamos todos os anos a campanha 'Novembro Azul'. Assim como o 'Outubro Rosa', esta campanha é direcionada a todos os nossos colaboradores de modo que a informação e a conscientização atinjam o maior número possível de pessoas.

Todos os anos, durante o mês de novembro, são preparados e enviados pelo departamento de Comunicação e Marketing, uma série de comunicados internos com informações sobre a doença e importância da prevenção e tratamento precoce, bem como o convite a participação no Blue Day, que foi realizado no dia 30 de novembro.

Neste dia, todos os nossos colaboradores são convidados a irem ao trabalho vestindo azul, ou usando algum acessório na cor da campanha, e fotografar as equipes para concorrer ao sorteio de prêmios. Nossas pessoas sempre se engajam em nossas campanhas e no dia do Blue Day colorem a Apetit de azul, envolvendo, inclusive, nossos clientes na campanha.

Mais do que cuidar das nossas pessoas, nós buscamos incentivar uma corrente do bem de amor e ajuda ao próximo. Desta forma, em 2018, além das nossas campanhas internas voltadas a conscientização e cuidado dos homens que compõem a nossa empresa, a Apetit apoiou – por meio de comunicados internos e publicações em nossas redes sociais – a campanha 'Seja luz que acelera a cura', em prol do Hospital do Câncer de Londrina.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Nesta campanha, o doador poderia entrar em contato com a central de relacionamento do hospital, pelo telefone ou WhatsApp, e autorizar que o valor doado, a partir de 10 reais, fosse cobrado diretamente em sua conta de luz da Copel (Companhia Paranaense de Energia). O dinheiro arrecadado foi destinado à conclusão do novo complexo de radioterapia, que irá aumentar a capacidade de atendimento do hospital e a possibilidade de salvar um número ainda maior de vidas.

Saiba Mais Apetit

Nossa responsabilidade, enquanto empresa, vai além da oferta de alimentação saudável e de qualidade aos nossos colaboradores e clientes. Nossa preocupação se estende à sociedade. Buscamos formas de estimular nossas pessoas a adotarem hábitos mais saudáveis também fora do ambiente de trabalho de modo que esta atitude tenha reflexos positivos, também, na vida de seus familiares. Assim, contribuímos para uma comunidade com mais saúde e qualidade de vida.

Pensando nisso, buscamos levar informações sobre alimentação, saúde e bem-estar as nossas pessoas – colaboradores e clientes – por meio do ‘Saiba Mais’. Um display informativo colocado em cada uma das mesas de todos os nossos restaurantes.

O ‘Saiba Mais’ tem seus temas previstos no Planejamento Anual do Restaurante – PAR, de modo a orientar nossos Gerentes de Unidade sobre os assuntos que devem ser disponibilizados nos displays em todas as quinzenas do ano. Quinzenalmente nossas unidades recebem o material informativo impresso (via malote) com dois assuntos – um na frente e outro no verso do material. As informações abordadas estão relacionadas à saúde, bem-estar e qualidade de vida.

Em 2018 o ‘Saiba Mais’ foi reformulado e passou a apresentar uma novidade. Além das informações nele contidas há a presença de um QR Code que, quando acessado, direciona o usuário a informações mais completas, desenvolvidas e postadas em nosso site, blog e redes sociais. Uma forma de se aprofundar ainda mais na informação, criada para orientar nosso usuário.



Passam pelos nossos restaurantes todos os dias um total de 100 mil pessoas – entre nossos colaboradores e clientes. São estas pessoas que entram em contato com o ‘Saiba Mais’, incorporam suas informações e dicas em suas vidas e as levam para fora da empresa.

Além deste conteúdo informativo, são disponibilizados no ‘Saiba Mais’ campanhas direcionadas ao cuidado com a saúde – Setembro Amarelo, Outubro rosa e Novembro Azul, por exemplo – e ações que serão realizadas nestas campanhas. Uma forma de incluir nossos clientes nas ações que criamos para os nossos colaboradores. Além disso são disponibilizados conteúdos sobre nossos serviços e restaurantes, como curiosidades sobre o funcionamento de nossas cozinhas, por exemplo.

Nosso objetivo é levar informação, cuidar dos nossos colaboradores e clientes e estreitar o relacionamento entre nossos colaboradores e os colaboradores dos nossos clientes. Em comemoração ao Dia do Cozinheiro, inclusive, criamos uma campanha pelo ‘Saiba Mais’ que incentivou os nossos clientes a acessar um formulário e deixar um recado direcionado aos nossos profissionais de cozinha. Uma forma de aproximar as pessoas e distribuir carinho e atenção aqueles que se dedicam todos os dias para preparar deliciosas refeições.

Mamãe Apetit

(ver item ‘Inspirar’)

Tendo em vista que o nosso quadro de colaboradores é composto, em sua grande maioria, por mulheres, criamos o programa ‘Mamãe Apetit’ voltado a orientação de nossas colaboradoras gestantes neste que é o momento mais importante na vida de toda mulher que deseja ter filhos. O programa tem como objetivo auxiliar as futuras mães no desenvolvimento de uma gravidez saudável e garantia da saúde do bebê, por meio da oferta de informações e do apoio necessário à colaboradora gestante durante todo o período de gravidez e pós-parto.



UBC e UBV

Sabemos das dificuldades existentes em uma cozinha industrial. Nosso objetivo é amenizá-las o máximo possível, ao mesmo tempo em que buscamos formas de contribuir com a manutenção da saúde de nossos colaboradores.

Estamos sempre observando nossas pessoas no desenvolvimento de suas atividades e ouvindo suas queixas e sugestões de melhoria. Desta forma, conseguimos implementar medidas de correção e oferecer meios de facilitar o trabalho daqueles que compõem a Apetit.

Nossos colaboradores da operação levantaram a questão do peso excessivo das caixas de carnes e verduras que chegavam à unidade e o quanto isto os afetava. Este fato, somado à busca por medidas de prevenção de acidentes e visão de ampliação dos negócios da companhia, levou nossa Presidente – Marcia Mocelin Manfrin – e nossa Gerente de Planejamento Estratégico, à época – Pamela Manfrin – a investirem na ideia da construção de unidades de beneficiamento tanto de carnes quanto dos vegetais utilizados pelos restaurantes administrados pela companhia.

Para isto, se informaram, analisaram a viabilidade do projeto, conheceram tecnologias de ponta fora do país e investiram para que esta ideia fosse retirada do papel. Assim surgiu a nossa Unidade de Beneficiamento de Carnes (UBC) e Unidade de Beneficiamento de Vegetais (UBV).

A UBC é uma indústria de processamento de carnes – suína e bovina – com aproximadamente seis tipos de cortes. Os produtos são beneficiados e porcionados dentro dos padrões utilizados em nossos restaurantes. Os cortes são feitos por máquinas, o que reduz a exposição dos nossos colaboradores a risco de acidentes.

Pensando na comodidade dos colaboradores que atuam em nossas cozinhas e para solucionar o problema do peso excessivo das embalagens, os produtos são embalados a vácuo, com o peso máximo de dois quilos por embalagem. Com isto, fica mais fácil o descongelamento da quantidade exata que será utilizada no dia, a armazenagem nos



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

freezers das unidades ocupa menos espaço, além de reduzir, significativamente, os esforços físicos com o manuseio das embalagens por serem mais leves.

Nossa Unidade de Beneficiamento de Vegetais recebe o nome Vitanativa. A UBV higieniza e processa aproximadamente 70 tipos diferentes de vegetais – legumes e verduras, sendo seis tipos de cortes, o que atende amplamente a necessidade dos nossos restaurantes. Assim como nossas carnes, os vegetais são embalados a vácuo em pacotes de no máximo dois quilos.

O impacto positivo nos restaurantes é enorme. O tempo utilizado com a higienização e corte dos vegetais utilizados para as refeições diárias foi reduzido em mais de 30%. Com o aumento da produtividade e redução do tempo dispendido no preparo diário, sobra tempo para aprimorar outros pontos. Nossos colaboradores receberam treinamentos de decoração de pratos, temperos diferenciados e atendimento ao cliente. O tempo que ganhamos no preparo permite que nossos colaboradores possam realizar suas atividades com mais calma, permite que coloquem mais atenção e cuidado na apresentação dos pratos e no atendimento ao cliente, garantindo maior satisfação em relação aos serviços prestados.

A redução de atividades de descasque, corte e higienização permitem que nossas equipes desenvolvam atividades que confirmam maior valor aos seus serviços, o que permite que se sintam, também, mais valorizados pessoalmente e pelos seus clientes. Além disso, reduz o nível de estresse e ansiedade envolvida nas atividades dos restaurantes.

A partir de 2017, os produtos beneficiados começaram a ser distribuídos para as nossas unidades e foi grande a satisfação dos nossos colaboradores. Recebemos feedbacks muito positivos por meio de pesquisa de satisfação aplicada. Muitos colaboradores relataram como suas atividades ficaram mais fáceis após a inserção destes produtos em sua rotina de preparo diário. Sentiram-se também cuidados pela Apetit, uma vez que, a partir da oferta dos produtos já beneficiados, estão menos expostos a situações de risco inerentes às atividades de corte.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

A abertura das indústrias vai além do esforço de crescimento de nossos negócios, pois carrega consigo o princípio defendido pela Apetit no investimento na melhoria da saúde dos colaboradores que atuam em nossos 180 restaurantes. Por isto, estamos sempre em busca de meios de redução de riscos, prezando, desta forma, pela saúde e qualidade de vida daqueles que trabalham conosco.

Além de todos os benefícios, já citados, à melhoria da qualidade do trabalho e da saúde dos nossos colaboradores, a instalação de nossas indústrias beneficia também o meio ambiente, visto que reduziu a produção de lixo orgânico nos restaurantes e o consumo de energia, proveniente da utilização de equipamentos utilizados para o processamento dos vegetais nas cozinhas, por exemplo.

Os benefícios também estão atrelados à redução do consumo de água. O beneficiamento da UBV economiza 36 litros de água por quilo de vegetal beneficiado. Um ganho enorme para a saúde do nosso planeta, uma vez que promovemos o uso consciente de nossos recursos.

Cartão WEX Benefícios

Além de cuidarmos da saúde física dos nossos colaboradores, buscamos meios de oferecer cuidados, também, no que diz respeito à saúde financeira de nossas pessoas.

A Apetit está sempre preocupada com o bem-estar de seus colaboradores. Entendemos que o controle financeiro e o não endividamento são questões muito importantes para o equilíbrio da vida familiar e profissional. Pensando nisso, oferecemos a todos os nossos colaboradores um cartão multibenefícios.

Este cartão não possui anuidade e é aceito em diversos estabelecimentos comerciais. Este benefício possibilita ao colaborador ter acesso às vantagens de um cartão de crédito convencional, porém, sem o pagamento de fatura ou despesas como anuidade e de taxa de juros por atraso ou inadimplência. Isto porque, o cartão possui análise inteligente, que gera, por meio de um sistema, um valor de crédito disponível proporcional ao salário mensal do colaborador.



Em 2018, com o intuito de atender devolutivas dos colaboradores sobre a possibilidade de melhoria do cartão oferecido até então, foi implantado o cartão WexMastercard. Um cartão com a bandeira Mastercard, reconhecida e aceita em todo o país. Esta melhoria facilitou a utilização do cartão e está satisfazendo as necessidades dos nossos colaboradores, apontadas por eles próprios.

O limite mensal disponível para compras e descontos em folha é de 15% do valor do salário do colaborador e, assim que atinge o limite permitido, o cartão é bloqueado e só é reativado, automaticamente, na data de fechamento da folha. Isto permite que o colaborador tenha controle total de suas finanças e não corra o risco de ultrapassar o limite de crédito e ter de pagar, por isso, juros altíssimos, o que comprometeria seu orçamento familiar.

Este benefício é oferecido a todos os colaboradores, independente de qual seja sua função na empresa e de qual seja o valor de sua remuneração. No entanto, a solicitação é opcional. Assim como o benefício é oferecido sem distinção, as instruções e regras também se aplicam a todos da mesma maneira.

Os feedbacks positivos têm sido recorrentes. Os colaboradores estão se sentindo satisfeitos pela inovação, mas, além disso, se sentem satisfeitos por serem ouvidos na organização para a qual se dedicam diariamente.

Hoje a possibilidade de crédito e da realização de compras parceladas já é uma realidade na vida de nossos colaboradores. Incentivamos que eles detenham o controle total sobre seus gastos. Que eles comprem de maneira consciente, sem comprometer a totalidade de seus rendimentos mensais, para que além de cumprir com o pagamento suas despesas mensais, de forma tranquila e sem atropelos, eles tenham a possibilidade de investir o restante na criação de seus filhos, na compra da casa própria ou na realização de seus sonhos. Entendemos que tranquilidade financeira melhora a qualidade de vida e a satisfação com o trabalho. Queremos que nossos colaboradores trabalhem felizes!

Cartão de benefícios para lideranças



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Somos uma empresa em franco desenvolvimento. Atuamos em 11 estados brasileiros, no entanto, nossa matriz administrativa está lotada na cidade de Londrina, no interior do Paraná. Para compor nosso quadro de lideranças, por vezes, faz-se necessária a contratação de colaboradores que vivem longe de Londrina. Sendo assim, estes colaboradores precisam se mudar para próximo da matriz ou vir e voltar de sua cidade para cumprir suas funções laborais conosco.

O mesmo ocorre quando existe a necessidade da contratação de um executivo de vendas para atender uma região diferente daquela na qual ele reside.

Buscando oportunizar sua presença e permanência conosco e oferecer comodidade tanto em relação à moradia quanto às viagens, ofertamos a estes colaboradores um cartão benefícios, com valor pré-determinado no momento da contratação para auxiliá-lo nestas despesas.

Os valores disponíveis, para a utilização nestes casos, são um complemento ao salário e variam de acordo com as necessidades de cada contratado.

Nosso objetivo é agregar valor ao escopo de benefícios que oferecemos por meio do cartão, além de oferecer um composto de remuneração atraente e que possa atrair e reter talentos essenciais à gestão e ao desenvolvimento da nossa companhia.

Além disso, estes benefícios visam, dentre outras coisas, cuidar para que nossos Diretores, Executivos e demais liderança – cuja contratação se enquadra nas características necessárias para desfrutar deste benefício – possam se transferir para o novo endereço, se deslocar de sua cidade de residência para a cidade de trabalho ou, ainda, que possam realizar suas atividades externas ao escritório, com a tranquilidade necessária.

Cartão de crédito corporativo



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Não raro é preciso que um dos nossos líderes viaje para fins profissionais ou, até mesmo, que compre algum material ou insumo necessário para o desenvolvimento de seu trabalho ou de sua equipe.

Pensando nisto, disponibilizamos a eles um cartão corporativo para uso com despesas profissionais.

Este cartão cobre custos com deslocamento, viagens, alimentação ou compra de materiais. Ele é oferecido aos líderes, no entanto, seu benefício se estende a toda equipe, sempre que necessário.

Os valores que podem ser gastos com este cartão possuem um teto máximo previsto de acordo com as características e necessidades de cada função e da região de atuação. Isto porque, existe diferença de valores praticados no mercado em relação à alimentação, por exemplo, entre Londrina e São Paulo, que são duas áreas de atuação da Apetit.

A empresa controla e assume todas estas despesas, efetuando o pagamento total a fatura deste cartão. Deste modo, o colaborador não precisa desembolsar valores pessoais para o exercício de sua função profissional. Ele precisa, somente, apresentar as notas ou cupons fiscais, referentes aos seus gastos, para o departamento Financeiro, responsável pela fatura do cartão.

Isto reforça, mais uma vez, nossa preocupação em oferecer todos os subsídios e suporte necessários para que nossas pessoas não encontrem empecilhos para o cumprimento de suas funções e seu desenvolvimento profissional.

Adiantamento 13º Salário

(ver item 'Agradecer')

Desde sua criação, o adiantamento do 13º salário tem como uma de suas premissas, o cuidar e está relacionado ao amparo que a empresa disponibiliza em casos de necessidade. Nossos colaboradores sabem que podem contar com a organização mesmo



em situações ruins e, é neste momento, que mostramos a eles que vamos muito além de uma empresa que oferece salários para quem realiza atividades laborais, somos uma família, que cuida, ensina, promove, acolhe.

Seguro de Vida

Criar vínculos fortes e duradouros faz parte da missão da Apetit. Buscamos estar próximos de nossas pessoas, valorizar e cuidar do nosso capital humano e oferecer meios para que eles tenham amparo em momentos de dificuldades.

Por nos preocuparmos com a saúde e integridade do nosso time de pessoas e seus familiares, oferecemos a eles a cobertura de um seguro de vida, para que tanto nossos colaboradores quanto seus dependentes estejam amparados, em caso de necessidade, até que consigam enfrentar o período de transição do contratempo.

Todo colaborador da Apetit, tanto do setor administrativo quanto do operacional, possui uma cobertura de seguro de vida com cotas indenizatórias e prestação de serviços prevista. Garantindo, assim, que em casos de necessidade, nossos colaboradores e/ou seus dependentes terão o suporte necessário e serão tratados com o respeito, cuidado e compaixão que merecem.

Nossa apólice garante aos nossos colaboradores e familiares valores indenizatórios – estipulados mediante convenção coletiva vigente – variando entre R\$ 10.545 e R\$ 50.000. Os valores são concedidos em casos de invalidez permanente ou falecimento do segurado, além das indenizações.

É sabido que, em caso de falecimento, os custos dos funerais são significativos e, muitas vezes, inesperados. Por esse motivo, também incluímos na assistência, prevista pela apólice, todos os custos de auxílio funeral. De forma a proporcionar conforto e respeito às famílias em caso de necessidade.

A Apetit assume a maior parte dos custos do seguro. Os descontos mensais – em folha de pagamento – são simbólicos para os nossos colaboradores. Além disso, entendemos o



quanto é doloroso necessitar do seguro e ter de enfrentar o processo burocrático para a sua utilização. Por isso, nosso departamento de Recursos Humanos é quem entra em contato com a prestadora do serviço e abre o processo de sinistro necessário e acompanha o caso, junto com o colaborador ou sua família, até que tenhamos assegurado os direitos dos envolvidos.

Flexibilidade de Horário

Todos nós temos, em algum momento, que nos ausentar do trabalho em horário comercial para resolver problemas particulares, buscar o filho na escola, acompanhar um familiar ou amigo em consulta médica ou eventos especiais ou, até mesmo, para estudar para provas ou se dedicar aos trabalhos estudantis. Para que isto aconteça sem constrangimento, ou insegurança, é necessário que a empresa seja facilitadora da vida de seu colaborador.

Pensando no bem-estar e necessidade dos nossos colaboradores, adotamos o sistema de flexibilidade de horários, baseado em um acordo sindical de banco de horas. O que possibilita a ausência, bem como a entrada ou saída antecipada dos colaboradores para fins particulares, desde que acordado com seu superior direto.

A flexibilidade de horário, permitida pelo banco de horas, é válida para todo o nosso time, independentemente da função desempenhada dentro da companhia.

Quando o colaborador se ausenta do trabalho por algum motivo, ele compensa estas horas em um outro dia, trabalhando um pouco mais. Quando o contrário acontece, e o colaborador trabalha além do tempo estipulado para sua jornada de trabalho, ele pode chegar mais tarde ou sair mais cedo em algum outro dia. Quando as horas que ele trabalhou a mais é correspondente às horas de um dia inteiro de trabalho, ele pode tirar um dia todo de folga.

Os únicos critérios são que sejam feitas horas a mais de trabalho somente quando for realmente necessário, que as compensações e folgas sejam combinadas com o líder



direto e que o saldo de horas – tanto positivo, quanto negativo – seja zerado até o último dia do ano.

Para cargos gerenciais, dispomos também da opção da realização do trabalho em home office, deixando livre a realização de suas atividades à distância.

Não queremos que nossos colaboradores se sintam presos no ambiente de trabalho ou, ainda, que considerem o ambiente de trabalho como opressor ou negativo. Acreditamos que o trabalho é um agente transformador de vidas e da sociedade. Um agente de transformação positiva e é assim que incentivamos nossas pessoas a pensar.

Para isto, buscamos oferecer a elas um ambiente seguro e respeitoso no qual elas tenham a liberdade para se programar – com o auxílio de sua liderança – e se ausentar do local de trabalho sempre que necessário sem sofrer nenhum tipo de retaliação ou advertência por isto.

Parceria de vendas para colaboradores

Para nós a opinião e a satisfação dos nossos colaboradores são tão importantes quanto as dos nossos clientes. Por isto, buscamos levar os produtos oferecidos pelas nossas indústrias aos nossos clientes até nossas pessoas para que sejam adquiridos por um valor diferenciado.

Para isto, a Apetit firma parcerias com as empresas do grupo – UBV e Duga – para que sejam oferecidos os produtos em nossa matriz, e nas próprias indústrias, para os nossos colaboradores. O objetivo é que possam ter acesso aos nossos produtos pagando por eles um valor mais baixo do que nossos clientes pagam e, ainda, com facilidade no pagamento.

Os produtos são levados, mensalmente ou trimestralmente – conforme disponibilidade da equipe das indústrias – aos restaurantes da matriz e das indústrias para que nossos colaboradores consigam adquirir geleias, relishes, patês e vegetais processados a preços



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

de custo e facilidades de pagamento, podendo escolher entre o pagamento em dinheiro, cartão de crédito ou débito ou, até mesmo, desconto em folha de pagamento.

A motivação para esta prática foi atender aos pedidos dos nossos colaboradores que sempre demonstraram grande interesse pelos nossos produtos. Portanto, nada mais justo que aproximar nossos colaboradores dos produtos que eles, direta ou indiretamente, participam do processo de produção.

Tivemos ótimos e sinceros feedbacks sobre a qualidade dos produtos, sugestões de gramagem, cortes e novos produtos. Estes feedbacks nos fornecem a possibilidade de continuar desenvolvendo e inovando para que nossos produtos agradem cada vez mais nosso público externo e interno.

Visita ao administrativo

Muitos de nossos colaboradores de nossa base operacional, pela distância geográfica existente, nunca estiveram na matriz da Apetit. Sabemos que são grandes a curiosidade e o interesse em conhecer nossa sede administrativa, bem como os colaboradores que nela trabalham e com os quais muitos deles só tem contato por telefone, nunca os tendo visto pessoalmente.

Por isto, buscamos uma forma de oferecer aos nossos colaboradores operacionais a oportunidade de conhecerem a matriz, as pessoas que trabalham nela, a Presidente da nossa empresa, tirando-o de sua rotina diária e proporcionando um momento que ficará em sua memória e coração.

Desde 2013, selecionamos todos os anos cerca de 20 colaboradores de todo o país, por meio de um sorteio que contempla a todos, conduzido pelo departamento de Recursos Humanos, para uma visita a nossa matriz, localizada em Londrina, no interior do Paraná. Todos os custos da viagem são arcados pela Apetit.

Após a seleção dos colaboradores, o roteiro da visita é enviado para os líderes diretos dos vencedores, para que verifiquem algumas demandas atribuídas a eles, como levar



e/ou buscar os colaboradores no local de embarque/desembarque, providenciar a retirada das passagens, dentre outras atividades que possam facilitar o processo de deslocamento dos selecionados. Este roteiro também auxilia as lideranças a se programarem para a ausência de seus colaboradores e reprogramem suas equipes quanto às demandas de seus restaurantes, ou áreas, neste período.

Os colaboradores são recepcionados no hotel pela equipe de Recursos Humanos que os recebem e repassam a eles todo o roteiro da visita. Ao chegarem à matriz, os colaboradores conhecem todos os setores, seus responsáveis e suas respectivas funções.

Após passar o dia em nossa sede, tirar fotos com nossa equipe e com a Presidente, os colaboradores são levados para um tour pela cidade, conhecendo seus diversos pontos turísticos.

Nosso objetivo é promover a real integração e interação entre nossos colaboradores. Ao aproximá-los da sede e dos times administrativos que dão suporte às unidades, buscamos proporcionar aos funcionários operacionais a segurança e confiança necessária para a realização de suas funções. Além de demonstrar a eles o quanto são importantes para a Apetit como um todo.

Treinando para a Vida

Somos mais que uma empresa, somos uma família. Nossos colaboradores são vistos e tratados não somente como prestadores de serviços, mas como seres humanos, que possuem os mesmos medos, desafios e sonhos que os nossos. Por isto, nos empenhamos em cuidar das nossas pessoas e contribuir para que eles cresçam e se desenvolvam junto conosco.

Disseminamos em nossa companhia a 'Cultura da Gratidão' (ver item 'Agradecer – Cultura da Gratidão') e a cultura do cuidar. Buscamos multiplicar o bem, incentivar o cuidado consigo mesmo e com o próximo. Acreditamos que todo cuidado que direcionamos as nossas pessoas, no ambiente de trabalho, irá refletir em suas famílias e



nas comunidades na quais estão inseridos. Afinal, passamos mais tempo no trabalho do que com as nossas próprias famílias. É natural que os bons exemplos e hábitos adquiridos no ambiente de trabalho sejam levados para fora dele.

Para isso, desenvolvemos em nosso cronograma anual uma série de treinamentos que abordam temas relevantes para a vida de nossos colaboradores tais como a importância da alimentação saudável, perigos da obesidade e sedentarismo, prevenção e combate a incêndios, noções de primeiros socorros, entre outros. São temas que visam alertar e preparar nossos colaboradores para perigos que podem ser evitados e que tem consequências tanto para si mesmos quanto para suas famílias.

Nosso objetivo é que nossas pessoas desenvolvam cada vez mais a sua capacidade de cuidar, de si e do outro, para que juntos possamos construir uma trajetória calcada no bem-estar geral e uma história contada por pessoas saudáveis e felizes.

Cultura da celebração

Somos uma empresa que acredita no poder da celebração. Muitas vezes, em consequência da correria do dia a dia, temos a tendência de nos deixar entrar em piloto automático, emendar um projeto no outro, sem brechas para celebrar os resultados, avaliar nosso aprendizado e/ou recarregar as energias antes de dar o próximo passo.

Na Apetit, nós incentivamos nossos colaboradores a celebrar, e celebramos com eles. Proporcionamos momentos nos quais nossas lideranças possam se sentar com a sua equipe para comemorar a finalização de um projeto ou de um ciclo importante, para avaliar o processo e para falar abertamente sobre os novos desafios.

Acreditamos que todas as nossas conquistas, por menores que pareçam, devem ser celebradas. Devemos ser gratos e comemorar os nossos desafios, as nossas conquistas e, sobretudo, a oportunidade de fazermos a diferença em nossas vidas e na vida daqueles que nos rodeiam.



Pipoca com Guaraná

Acreditamos que quando finalizamos um projeto importante devemos fazer uma pausa para que o processo seja avaliado, seus impactos sejam medidos e seus resultados sejam celebrados.

Na Apetit, buscamos incentivar nossas pessoas a tomarem estes passos como hábito. Por isto, oferecemos momentos simples, mas especiais, nos quais nossas equipes podem se reunir para conversar e celebrar. Um desses momentos é o 'Pipoca com Guaraná'. Um evento criado para marcar o encerramento do programa 'Nosso Dia' (ver item – 'Contratar e Receber').

O 'Pipoca com Guaraná' é um momento no qual nossas equipes – administrativa e operacionais – se reúnem para celebrar as oito semanas de aprendizado proporcionados pelo 'Nosso Dia', debater sobre os temas abordados pelo programa e sanar suas dúvidas, caso existam. Além disso, é um momento marcado pela descontração e pela interação entre as pessoas, que encerram este importante ciclo da Apetit comendo pipoca e tomando guaraná.

Para viabilizar o 'Pipoca com Guaraná', na matriz, indústrias e em todas as nossas unidades, nosso departamento de Planejamento e Controle de Produção – responsável pelo planejamento de cardápio e solicitação de suprimentos para cada um dos nossos restaurantes – planeja as quantidades necessárias de pipoca e refrigerante para cada unidade, de acordo com o número de colaboradores, fazem a solicitação ao departamento de Suprimentos e encaminham os insumos para todas as unidades, via Centro de Distribuição. De modo a garantir que os insumos cheguem em tempo hábil aos restaurantes e que o evento seja realizado, com excelência, na matriz, indústrias e em 100% dos nossos 180 restaurantes.

No dia marcado, todos os restaurantes e departamentos da Apetit pausam suas atividades às 15h para um lanche e um bate-papo com seu líder direto, que reforça os assuntos abordados pelo 'Nosso Dia' e ouve as considerações de seus liderados. Em 2018, nossas equipes se reuniram no dia 14 de março. Foi um momento marcado pela



comunicação franca, pela escuta atenta e sincera, pela oportunidade de interação e de solidificação de aprendizados.

Nos comunicados enviados pela nossa Comunicação Interna aos nossos gerentes, informando sobre o dia em que deve ser realizado o 'Pipoca com Guaraná' é incentivado que eles fotografem suas equipes e enviem estes registros para o nosso departamento de Comunicação e Marketing que realizam sorteio de brindes aos participantes. Este sorteio é uma forma de incentivar a participação e de marcar este momento de uma forma ainda mais especial.

Aniversariantes

O aniversário é o encerramento de um capítulo da vida e o início de outro, cheio de novas possibilidades. É um momento de agradecimento pelas coisas boas do último ano, de reflexão sobre o que pode melhorar, de traçar novas metas e planos, mas sobretudo, de celebrar a graça da vida.

Para a Apetit todos os nossos colaboradores são importantes – independentemente de sua função ou de sua posição na hierarquia da empresa – e acreditamos que sua existência deve ser comemorada. Deste modo, incentivamos a celebração coletiva e contribuimos para que este momento seja especial para os nossos aniversariantes.

No início de cada mês, nossa Comunicação Interna, prepara uma lista com os nomes dos aniversariantes de cada mês e as datas dos aniversários. Esta lista é enviada por-mail a todos os nossos gerentes – administrativos e operacionais – e aos nossos colaboradores que possuam e-mail cadastrado em nosso sistema. Além disso, para a matriz e para as indústrias é enviado, via malote, esta lista impressa para que seja fixada no mural. Isto contribui para que todos saibam os aniversariantes daquele mês e possam parabenizá-los.

Em nossa operação, cada Gerente de Unidade tem a liberdade de realizar esta tarefa a seu modo. Ela pode imprimir uma lista com o nome dos aniversariantes de sua equipe ou



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

pode escrever em seu quadro de avisos, como ele achar melhor. O importante é que ninguém deixe de ser lembrado no seu dia.

Também incentivamos a comemoração entre as pessoas de cada equipe e esta prática já se tornou intrínseca a nossa cultura. No dia do aniversário de um dos membros da equipe, a liderança direta e os demais colaboradores se organizam para oferecer ao aniversariante uma comemoração. Cada equipe decide como ela será feita. Algumas se reúnem para a compra de um presente para o aniversariante, outras deixam balões e recadinhos na mesa do colaborador, mas o mais comum é a compra de salgadinho, refrigerante e bolo para que seja feita uma festa de aniversário especial. Em retribuição recebem a alegria estampada no sorriso daquele que recebe esta demonstração de carinho por parte do líder e dos colegas de trabalho.

Aniversário da Apetit

O aniversário de uma empresa simboliza sua trajetória e demonstra a marca que ela tem deixado ao longo dos seus anos de história. Assim como no aniversário de um indivíduo, o aniversário de uma companhia também é um momento de agradecimento, reflexão e que merece ser celebrado.

Por isto, todos os anos, no dia 20 de julho – data que marca a criação da Apetit – além da nossa ‘Gincana Solidária’ (ver item ‘Inspirar – Aniversário Solidário’), promovemos uma comemoração para todos os nossos colaboradores, administrativos e operacionais.

Em 2018, foi oferecido aos nossos colaboradores um café da manhã em comemoração ao aniversário de 29 anos da Apetit.

Na matriz houve um momento de reflexão com a palavra da nossa Presidente, Marcia Manfrin, que falou sobre a trajetória da empresa, sobre os desafios, conquistas e planos futuros e agradeceu a cada um dos colaboradores que participaram, e participam, da história de sucesso da companhia.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Para os nossos colaboradores da operação, pela distância geográfica existente entre nossas unidades e a matriz, foi enviado um vídeo com a palavra da Presidente dissertando sobre os mesmos temas de sua fala na matriz. Esta é mais uma forma de demonstrar carinho e gratidão as nossas pessoas, aproximá-las uma das outras e da companhia, e incentivá-las a celebrar de momentos importantes e especiais.

Além disso, enviamos um comunicado interno para que nossas pessoas utilizassem materiais do seu dia a dia de trabalho para representar o número 29 – fazendo menção aos 29 anos da empresa – e nos enviassem as fotografias para que fosse feito o sorteio de um presente especial para todos os membros da equipe vencedora.

Como em todas as vezes em que propomos uma ação, tivemos muitas equipes soltando a imaginação. Nosso departamento de Manutenção montou o número 29 com ferramentas que utilizam para a manutenção das máquinas; nosso departamento Financeiro formou o número 29 enfileirando calculadoras; nossa equipe da UBC representou o número 29 com carnes, a equipe da UBV montou com vegetais processados, a equipe da Duga montou com potes de geleias; a equipe administrativa das indústrias juntou suas pessoas vestidas de branco e formaram o número 29, uma abraçada na outra, enquanto em nossas unidades, muitos decoraram os pratos servidos no dia com o número 29 feito com cheiro verde, tomatinho cereja entre outros vegetais.

Após o sorteio, nosso departamento de Comunicação e Marketing imprimiu as fotografias e montou, com elas, um mural na matriz para que ficassem expostas. Ali, nossa Presidente pôde ver a participação dos nossos colaboradores na ação e sentir o carinho que cada um deles tem pela nossa empresa. Sem dúvida, foi um aniversário muito especial.

Convenção anual

(ver item 'Falar – Convenção anual)

Somos uma empresa que acredita que os resultados positivos devem ser expostos, reconhecidos publicamente e celebrados. Todos os anos a Apetit realiza uma convenção



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

anual com as lideranças da empresa para que, juntos, possam analisar os resultados do ano finalizado, definir as metas para o próximo ano, discutir ações para se chegar onde se espera, unir e motivar o time, transmitir conhecimentos, reconhecer e celebrar as conquistas alcançadas.

Festa de confraternização da Convenção

Além da celebração que permeia todas as ações realizadas nos dois dias da nossa 'Convenção anual', oferecemos um momento específico para a confraternização daqueles que estão à frente dos nossos projetos, processos e operações.

Todos os anos a 'Convenção anual' é encerrada com uma festa de confraternização, com decoração, DJ e buffet, somente para os participantes do evento. Em 2018, foram convidados também os colaboradores de setor administrativo para celebrar o encerramento do ano e os desafios de 2019.

O objetivo da inclusão destes colaboradores na lista de convidados para a festa, foi agradecer pelo apoio e suporte oferecido por eles para todos os negócios realizados pelo grupo no ano de 2018 e disseminar, também, entre os setores administrativos, a ideia de que uma empresa não se faz somente de lideranças. Para que um líder realize bem seu trabalho é indispensável a presença de equipes capacitadas, responsáveis e de alta performance que oferece suporte para que o trabalho seja realizado com excelência, como é o caso das equipes do Centro de Serviços Compartilhados.

Fazem parte deste grupo os colaboradores dos departamentos de Gestão Integrada, Rotinas Trabalhistas, Contabilidade, Financeiro, Tecnologia da Informação, Planejamento Estratégico, Gestão Documental, Jurídico e Comunicação e Marketing.

Dia da Mulher



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Todos os dias é o dia da mulher na Apetit. Oferecemos a elas todo nosso carinho e respeito. Porém, uma organização que possui um quadro de colaboradores composto por aproximadamente 90% de mulheres não poderia deixar o dia 8 de março, uma data tão significativa, passar em branco. Assim como aquelas que motivaram a criação desta data comemorativa, nossas mulheres são fortes, persistentes, sonhadoras e batalhadoras.

Desta forma, todos os anos buscamos formas de homenagear nossas colaboradoras e celebrar esta data tão importante.

Em 2018, encaminhamos – via comunicação interna, pelos diferentes canais de comunicação que utilizamos – comunicados dissertando sobre a importância da mulher e pelo respeito que merecem independentemente das escolhas que fizerem para suas vidas. Em um desses comunicados foi anexado um vídeo reforçando o fato de que as mulheres podem e têm o direito de atuarem em qualquer profissão e seguirem suas vidas como acharem melhor. Não devendo ser julgadas ou rechaçadas por suas escolhas.

Além disso, oferecemos um café da tarde a todas as nossas mulheres que atuam em nossa matriz, indústrias e unidades para comemorar o Dia Internacional da Mulher.

Em nossa matriz, no momento do café da tarde, nossa Presidente falou sobre a mulher, seu papel na sociedade e sua importância na composição e condução de nossa empresa. Ela convidou os homens a participarem e promoveu uma dinâmica com eles. Nesta dinâmica, nossa Presidente pediu para que cada um dos homens ali presente falasse um pouco sobre o que a mulher representa para eles. Foi um momento de grande comoção. Alguns falaram sobre suas mães, outros sobre suas esposas, outros sobre suas filhas e como sua percepção do que uma mulher representa mudou com a chegada delas.

Para a operação foi preparado um vídeo no qual a nossa Presidente falou sobre a importância que nossas colaboradoras têm e sobre a gratidão que nutre por cada uma delas.

Nos comunicados que enviamos aos nossos gerentes orientando sobre a viabilização do café da tarde especial do dia da mulher, orientamos que aproveitassem este momento para expor às colaboradoras de sua equipe o quão elas são relevantes e valorosas e o



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

quanto fazem diferença tanto no ambiente de trabalho, quanto para as pessoas que as rodeiam em sua vida pessoal. Orientamos também que as ouvissem, para que elas pudessem expor seus sentimentos, planos e sonhos.

Pedimos que nossos líderes fotografassem este momento para que as mulheres de sua equipe participassem do sorteio de presentes pensados para deixar este dia ainda mais feliz e especial.

Não saberíamos mensurar toda gratidão que temos pelas mulheres que compõem a história da Apetit. Nossa companhia foi fundada por uma mulher jovem. Guerreira e determinada, que começou pequeno, sonhou grande e andou rápido para transformar a companhia no que é hoje. Mas ela não estava sozinha, ao seu lado caminharam tantas outras. O fato de termos muitas mulheres como parte da nossa empresa desde seu início, nos faz diferentes, especiais e nos enche de orgulho.

Dia das Crianças

Por sermos uma empresa voltada às pessoas, acreditamos que é preciso estreitar cada vez mais os nossos laços com os nossos colaboradores, valorizar sua vida e a de seus familiares dentro e fora do ambiente de trabalho. A maioria dos nossos colaboradores possuem crianças em suas famílias, sejam irmãos, sobrinhos, filhos, enteados ou netos. Estes pequenos lhes são caros e por isto, nada mais justo que prestar a nossa homenagem a eles e celebrar o dia das crianças de uma maneira especial.

Desde 2013 a Apetit promove o 'Concurso de Desenhos do Dia das Crianças', e todos os nossos colaboradores – administrativos e operacionais – são incentivados, por meio de comunicação interna, a envolverem todas as crianças de sua família, pedindo para que coloquem toda a imaginação na ponta do lápis e traduzam em imagens o tema do ano.

Em 2018, o tema proposto foi 'O que você não consegue viver sem?', e cada criança pôde desenhar aquilo que mais gosta e que não imagina sua vida sem. Também puderam contar – caso desejassem – em poucas palavras, no próprio desenho, o que aquilo que está desenhado representa para ela.



A temática de cada ano é escolhida pensando na reflexão que ela acarretará para as crianças que irão participar e para os familiares envolvidos. Nosso objetivo é escolher temas que inspirem a valorização e integração da família. Outros temas já abordados foram: ‘O que eu quero ser quando crescer’, ‘Meu maior sonho é...’, ‘O meu herói é...’, entre outros.

A campanha foi iniciada no mês de setembro para que os pequenos tivessem tempo suficiente para soltar a imaginação. Um comunicado foi enviado a todos os departamentos administrativos, indústrias e restaurantes, via e-mail e impresso via malote, contendo o regulamento e as principais instruções para a participação no concurso.

Os desenhos puderam ser enviados por diversos meios – malote, e-mail e até mesmo pelo WhatsApp – desde que estivessem com qualidade que não comprometesse a avaliação, para não prejudicar o participante. A variedade de opções de envio foi oferecida para que pudéssemos abranger o máximo de participantes possível.

Recebemos desenhos em sulfite A4, feitos com os mais diversos tipos de materiais de pintura, entre eles, lápis de cor, canetas coloridas, giz de cera, canetinhas e tinta guache, mostrando toda a criatividade que havia dentro da cabecinha das crianças.

Para que a competição ocorresse de forma justa, dividimos as participações em três diferentes categorias:

Categoria 1: de 1 a 4 anos;

Categoria 2: de 5 a 8 anos;

Categoria 3: de 9 a 12 anos.

Os desenhos foram julgados por uma comissão formada por colaboradores administrativos – estagiários, assistentes e analistas – que se voluntariaram a participar da avaliação e que não tinham nenhuma criança próxima inscrita no concurso. O nome do participante (criança e colaborador do qual ela é familiar) foi omitido para maior imparcialidade, o que nos trouxe um resultado limpo e livre de qualquer influência. Foram



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

escolhidos três desenhos de cada categoria, totalizando nove crianças vencedoras, que foram premiadas com brinquedos.

Os desenhos foram avaliados seguindo os seguintes critérios de avaliação: relação com o tema proposto, originalidade, criatividade e utilização das cores.

Para que fossemos mais assertivos na premiação, de modo que a criança vencedora aproveitasse seu prêmio o máximo possível, os presentes foram comprados após o resultado. Assim os brinquedos puderam ser escolhidos de acordo com a faixa etária e de forma personalizada para cada criança. Neste momento, contamos também com a sensibilidade para escolher, quando possível, um brinquedo relacionado com o desenho da criança. Por exemplo, um garotinho expressou em seu desenho que ele não poderia viver sem futebol, então seu prêmio foi uma bola bem bonita. Este cuidado fez com que a premiação fosse ainda mais especial.

Para nós é muito gratificante receber a devolutiva de que a criança, vencedora do concurso, gostou do presente que recebeu como premiação. Após a premiação de 2018, recebemos pelo WhatsApp um vídeo gravado pelo vencedor da categoria de 9 a 12 anos, Matheus Felipe de Araújo Bondância, filho de uma colaboradora da unidade Flexform: *“Pessoal, eu queria estar agradecendo a vocês por terem me escolhido entre um dos melhores desenhos, e eu gostei muito do presente. Que Deus possa abençoar vocês.”*

Sempre que possível, a entrega dos presentes é realizada em mãos pelas nossas lideranças, com a presença do colaborador responsável pela criança vencedora. Este é um momento de celebração e reconhecimento pelo desenho e pelo que o nosso concurso representa.

Investir em práticas internas que integram colaborador, empresa e família, é uma forma de valorizar, cuidar, motivar e reconhecer nossas pessoas, demonstrando o carinho e respeito que temos por cada um dos nossos colaboradores e por seus familiares. Este concurso de desenho é uma ação que nos permite interagir com as famílias de todo o Brasil, envolvendo as crianças de forma saudável e celebrando a presença delas que são tão importantes na vida das nossas pessoas.



Além do concurso, todos os anos comemoramos o dia das crianças em nossas unidades, matriz e indústrias de uma forma divertida e especial. Incentivamos os nossos colaboradores a relembrem e reviverem um pouco de sua infância, trazendo uma fotografia deste período de sua vida para que sejam preparados murais com estas imagens. Uma vez expostas as fotografias, nossos colaboradores tentam adivinhar quem é quem. Esta ação se transforma em uma grande brincadeira e rende excelentes e divertidas histórias de infância, além de aproximar ainda mais nossas pessoas.

Dia das Mães

O Dia das Mães é uma data mundialmente importante, carregada de amor, carinho, cuidado e até mesmo saudades. Nossas mães Apetit são exemplos de força, coragem e determinação. Elas deixam suas casas e seus filhos todos os dias, para dedicar seu esforço, carinho e cuidado ao desenvolvimento de nossa empresa. Somos muito gratos e honrados em tê-las conosco!

Por isso, todos os dias – por meio de nossas ações – demonstramos todo respeito que temos por elas e no dia das mães lhes prestamos a nossa homenagem.

Em 2018, incentivamos nos gerentes administrativos e operacionais, por meio de comunicados enviados por nossa Comunicação Interna, a reunirem suas equipes para a montagem de um mural para a fixação de fotografias das mães de sua unidade ou departamento. Nas fotografias que comporiam este mural deveriam estar retratadas as mães das equipes com seus filhos.

Este mural de fotos, além de figurar como uma forma de celebração e homenagem às mães, permitiu que os colegas conhecessem um pouco mais sobre a família, sobre as histórias e experiências de vida daquelas que dividem com eles o ambiente de trabalho diariamente.

Alguns de nossos clientes, incentivados pelo Gerente de Unidade responsável pelo restaurante de sua empresa, montaram um espaço similar para homenagear as mães



que compunham seu quadro de colaboradores. O que comprova que uma ideia simples pode se transformar em um giftwork especial.

Além deste mural, na sexta-feira que antecedeu o dia das mães, foram enviados – utilizando nossos diversos canais de comunicação – comunicados parabenizando nossas mamães pelo seu dia e ressaltando a importância que cada uma delas tem para a Apetit.

Cada gerente pôde, inclusive, elaborar uma forma especial para marcar a celebração desta data, fosse com a entrega de um mimo, fosse com um momento especial de bate papo realizado na hora do almoço. Nossa orientação foi, apenas, que este dia não passasse em branco, que as mamães fossem reunidas em frente ao mural para que fosse feita uma fotografia para postagem no Facebook utilizando as hashtags #OrgulhoDeSerApetit e #DiaDasMãesApetit. Por meio da utilização destas hashtags, nosso departamento de Comunicação e Marketing monitorou as postagens e realizou o sorteio de presentes para tornar esta data ainda mais emocionante e especial.

Dia dos Pais

Assim como as mamães, os papais que compõem a Apetit são muito especiais. Entendemos que a importância que a figura de um pai tem na vida do filho e a responsabilidade que a paternidade representa.

Para nós, a presença destes homens é essencial. Admiramos e valorizamos a força, a garra, o cuidado, dedicação e amor que eles têm por seus filhos e por isto, além do cuidado e respeito que direcionamos a eles no dia a dia, todos os anos buscamos celebrar o dia dos pais e homenageá-los de uma forma especial.

Em 2018, por meio de comunicados internos, enviados pelos diferentes meios de comunicação que dispomos, orientamos nossos gerentes administrativos e operacionais a celebrar o dia dos pais de forma a tornar esta data ainda mais significativa e marcante. Assim como no dia das mães, cada gerente poderia preparar uma comemoração da forma que julgasse melhor. O importante é que todos os papais que compõem a Apetit fossem homenageados.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Além disso, solicitamos que fossem enviadas – para o departamento de Comunicação e Marketing – fotografias dos papais da Apetit com os seus filhos, em momentos de lazer, para que pudessem participar do sorteio de presentes.

Após o sorteio, nossa Comunicação Interna, elaborou comunicados contendo as fotografias dos papais participantes, seus nomes e unidades ou departamentos nos quais atuam para prestar mais esta homenagem. Estes comunicados foram enviados via e-mail para os colaboradores que possuem e-mail e impresso para aqueles que não têm.

Na sexta-feira que antecedeu o dia dos pais também foram enviadas mensagens homenageando e valorizando a presença deles em nosso convívio. Somos muito gratos por tê-los em nossa organização.

Dia do profissional de Nutrição

(ver item 'Agradecer – Dia do profissional de Nutrição')

O cargo de Nutricionista está entre os mais importantes para o bom funcionamento dos nossos restaurantes, bem como para o crescimento da Apetit. Todos os nossos Gerentes Operacionais, de Área e de Unidade, são Nutricionistas. A nossa excelência no atendimento e na qualidade das refeições oferecidas estão diretamente ligadas ao comprometimento e ao trabalho desenvolvido por estes profissionais. Desta forma, é preciso que sua importância seja reconhecida por todos que compõem a empresa e seu dia seja celebrado com muito carinho.

Dia da Secretária

(ver item 'Agradecer – Dia da Secretária')

Nossas Secretárias são muito importantes para o bom funcionamento da nossa companhia. Além de toda simpatia no trato com as nossas pessoas, com os nossos clientes e visitantes, elas são pessoas de nossa total confiança, que realizam seu trabalho



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

com maestria e que alegra nosso dia a dia. Nada mais justo que demonstrar a elas o nosso carinho e homenageá-las na data que comemora a sua profissão.

Dia do Cozinheiro

(ver item 'Agradecer – Dia do Cozinheiro')

Na Apetit a função de Cozinheiro significa muito mais que um cargo. São estes profissionais que preparam com todo carinho e entregam ao nosso cliente todo seu amor em forma de pratos cuidadosamente preparados. Nossos Cozinheiros são a alma da nossa empresa. Por isto, buscamos valorizar estes profissionais, homenageá-los e celebrar seu dia.

Dia do profissional de RH

Sabemos que nas mãos dos nossos profissionais de RH está uma das mais difíceis funções da nossa, e de qualquer, empresa: o gerenciamento de pessoas. Entre tantos desafios inerentes ao cargo, são eles que prestam toda assistência no momento da contratação de novos talentos, nos ajuda a elaborar práticas de cuidado as nossas pessoas e nos auxilia no momento em que alguém deseja ou necessita nos deixar.

Por sua competência e importância para a Apetit, em 2018 homenageamos nossos profissionais de RH no dia 3 de junho, dia destinado à celebração desta tão importante profissão.

Na sexta-feira que antecedeu o dia do profissional de RH – que em 2018 caiu em um domingo – nossa Comunicação Interna preparou uma homenagem aos nossos colaboradores do departamento de Recursos Humanos. Neste comunicado, encaminhado a todos os nossos colaboradores, continha uma linda mensagem enaltecendo a importância destes profissionais para a nossa companhia e a admiração e gratidão que nutrimos por cada um deles.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Por meio deste comunicado, todos os nossos colaboradores das demais áreas puderam saber da importância deste dia, celebrar e parabenizar seus colegas. Com isto estreitamos laços de amizade e promovemos a interação entre as nossas pessoas.

Páscoa

A celebração é muito valorizada pela Apetit e pelas nossas pessoas. Por isto, buscamos formas de estimular que nossos colaboradores celebrem datas especiais e desfrutem de momentos agradáveis de interação com suas equipes e lideranças diretas.

A Páscoa é uma destas datas que merecem celebração, e é impossível pensar nela sem pensar em chocolate. Assim, em 2018, estimulamos a velha brincadeira do ‘amigo chocolate’ para promover doçura, integração e celebração em todos os departamentos administrativos e unidades da nossa empresa.

Todas as datas comemorativas mais importantes, tais como Páscoa, Dia das Mães, Dia dos Pais, Natal e Ano Novo são celebradas com refeições especiais em nossos restaurantes, organizadas para a participação dos nossos colaboradores e clientes. Portanto, a Páscoa foi celebrada por todos os nossos colaboradores – administrativos e operacionais – com um evento com cardápio especial, decoração e acessórios relacionados a data (ver item ‘Eventos comemorativos’).

Além deste evento, em 2018, por meio de comunicados internos estimulamos, também, os nossos gerentes a propor as suas equipes a realização de um ‘amigo chocolate’. Um amigo oculto cujos presentes seriam chocolates para adoçar a vida dos participantes e tornar a Páscoa ainda mais especial. Cada equipe poderia, se julgasse necessário, estipular um valor mínimo e/ou máximo para o presente.

As equipes que realizassem o ‘amigo chocolate’ deveriam fotografar o momento e enviar ao nosso departamento de Comunicação e Marketing para participarem do sorteio de uma cesta de Páscoa recheada de produtos. Muitas de nossas equipes toparam a brincadeira e celebraram a Páscoa com chocolate, interação e risadas. Uma forma leve, descontraída e deliciosa de aproximar ainda mais as nossas pessoas.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Festa Junina

É difícil quem não goste de Festa Junina, seja pela festa – que por si só remete a animação e interação – seja pelos deliciosos quitutes que fazem parte destes eventos tão difundidos e comemorados pelo país.

Nós, da Apetit, não poderíamos deixar junho passar em branco. Por isto, realizamos festas juninas em todas as nossas unidades, departamentos da matriz e indústrias. O clima de festa e comilança invade nossa companhia!

Todos os anos, nossas pessoas fazemos um verdadeiro arraial.

Dias antes, enviamos comunicados – via comunicação interna – convidando a todos a participarem. Na data marcada, nossas unidades, indústrias e departamentos da nossa matriz são decoradas com bandeirolas, balões e outros motivos que remetam à Festa Junina e cada colaborador fica responsável por levar um prato típico para a confraternização. As equipes se reúnem anteriormente para decidirem o que cada um vai levar para que os pratos não se repitam. O clima de festa e interação toma conta de nossas pessoas.

Quem se sente à vontade pode, ainda, se fantasiar ou usar adereços juninos para que o clima fique ainda mais completo.

Nos restaurantes, no dia da Festa Junina é oferecido um cardápio diferenciado para o nosso cliente. Este também é um evento previsto no 'Planejamento Anual do Restaurante' – PAR. É um momento de interação entre as nossas equipes e as equipes daqueles que contratam os nossos serviços.

Acreditamos que proporcionar estes momentos dentro da nossa empresa – independentemente da localidade e setor – é uma oportunidade de conferir ainda mais descontração e leveza ao ambiente e ao dia de trabalho, além de integrar nossas equipes e aproximá-las entre si, de seus gestores, de nossos clientes e de nossa companhia.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Além da Festa Junina, incentivamos a celebração de outras datas comemorativas, como Páscoa, Natal e Ano novo, por exemplo.

Bolão da Copa do Mundo 2018

2018 foi ano de Copa do Mundo. As ruas, o comércio, a programação da TV, as residências e as pessoas entraram em um clima de festa que envolveu até mesmo aqueles que não morrem de amores pelo futebol. Não poderíamos deixar de trazer este clima festivo para dentro da nossa empresa.

Por isso, além das pausas e dispensas no momento dos jogos nos quais o Brasil participou, também fizemos um bolão para que todos os nossos colaboradores – administrativos e operacionais – pudessem dar seu palpite acerca do resultado da Copa e ganhar prêmios.

Nossa Comunicação Interna preparou comunicados que foram enviados a todos os nossos colaboradores que possuem e-mail convidando-os a participar e explicando a ação. Neste comunicado estava anexada uma cartela a qual cada participante deveria preencher (com seu nome, cargo, unidade ou departamento de atuação e indicar quais seriam seus palpites para os 1º, 2º, 3º e 4º colocados na competição), fotografar e enviar de volta em um e-mail, criado especialmente para esta ação, no prazo estipulado.

Nossos Gerentes receberam orientações para repassar as informações sobre o bolão aos seus colaboradores que não possuem e-mail, imprimir a cartela para cada um deles, fotografar as cartelas preenchidas e enviar no e-mail indicado.

Cada colaborador poderia enviar apenas uma cartela e todos os que acertassem a ordem e os times finalistas da Copa do Mundo participariam de um sorteio.

Os prêmios foram:

1º prêmio – Forno elétrico

2º prêmio – Liquidificador



3º prêmio – Aparelho de fondue

Caso nenhum colaborador acertasse a ordem e os quatro times finalistas da Copa, os prêmios seriam sorteados para os colaboradores que se aproximassem mais do resultado, ou seja, os que acertassem a ordem e os 3 times e assim sucessivamente.

Após o prazo estipulado para a participação, nosso departamento de Comunicação e Marketing tabulou as cartelas e realizou o sorteio dos que mais se aproximaram. Apenas um colaborador acertou dois dos quatro finalistas e suas respectivas ordens, por isto ganhou o primeiro prêmio sem a necessidade de sorteio. Todos os que acertaram apenas uma colocação, participaram do sorteio do 2º e 3º prêmios.

Os vencedores foram:

1º lugar – Emerson Paulo Carbonieri – Administrativo/UBV – Vitanativa (palpite: França em 1º lugar e Inglaterra em 4º)

2º lugar – Sivanilde do Espírito Santo Furtado – Auxiliar de cozinha/Aurora Guarulhos (palpite: França em 1º lugar)

3º lugar – Michelle Nunes – Gerente de Unidade/LSI (palpite: Bélgica em 3º lugar)

“Foi com grande surpresa e alegria que recebi a notícia do resultado alguns meses após ter entrado na empresa. Não esperava ganhar e adorei o prêmio! Agradeço a empresa e todos os envolvidos por poder compartilhar bons momentos.”

(Emerson Paulo Carbonieri – Administrativo/UBV – Vitanativa)

O engajamento das nossas pessoas nas ações sempre é muito positivo. Nossos colaboradores participam e sentem-se muito felizes em poder celebrar conosco as datas e acontecimentos especiais. O bolão gerou um clima tão bom e festivo entre nossas equipes que nos inspira a continuar propondo momentos como estes. Certamente em 2022 teremos mais comemoração.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Parada Nacional

A certificação da Apetit pelo Great Place to Work é muito importante para todas as nossas pessoas. Por meio da nossa classificação no ranking, possível pela participação dos nossos colaboradores na pesquisa, podemos ter um panorama geral de como está a saúde do clima da nossa companhia, bem como os nossos pontos positivos e os de melhoria no cuidado com os que trabalham conosco diariamente.

Todos os anos após a divulgação da classificação do Great Place to Work, fazemos uma 'Parada Nacional'. Todos os nossos restaurantes, indústrias e departamentos administrativos param suas atividades às 15h para comemorarmos ao mesmo tempo, mesmo estando em lugares diferentes, o fato de sermos reconhecidos como uma das 'Melhores Empresas para se Trabalhar' no Brasil. Passamos assim, algumas horas interligados em pensamentos e agradecimentos.

A 'Parada Nacional' já se tornou um marco na empresa. A divulgação da data de comemoração é feita alguns dias antes apenas para os nossos gerentes, via comunicação interna, para que eles se programem para o dia e não marquem nenhum compromisso importante, como reunião, por exemplo, no dia da 'Parada'.

Já para os nossos colaboradores, a divulgação da data de comemoração só é feita no dia em que a celebração se dará, o que enche nossas pessoas de curiosidade para saber a posição que atingimos e como será a comemoração naquele ano.

Durante os dias que antecedem a 'Parada' criamos um clima de suspense e expectativa entre os nossos colaboradores. Cada gerente possui a liberdade e autonomia de propor dinâmicas e momentos especiais com os seus liderados para que estimule este sentimento. Em 2018, disseminamos o conceito do quebra-cabeças, no qual cada peça possui igual importância para a construção do todo. Este conceito foi reforçado em meio eletrônico, impresso e nos materiais criados para a celebração do prêmio. Foi uma forma de reforçar a todo tempo a importância que nossos colaboradores têm para o desenvolvimento e o sucesso da nossa companhia.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Orientamos os nossos gerentes na organização da festa, com comunicados contendo dicas simples de decoração e plaquinhas para serem impressas e utilizadas no momento da parada. Além disso, encaminhamos via Centro de Distribuição, os insumos necessários para que a festa se desse.

Todos pararam suas atividades no mesmo momento, às 15h. Em nossas unidades a comemoração foi feita no próprio restaurante. Por uma questão de distância física, não conseguimos reunir todos os nossos colaboradores em um único local para celebrar. No entanto, sugerimos que nossos Gerentes de Área reúnam as equipes de unidades próximas, de uma mesma regional, para celebrarem juntos quando possível. Para os colaboradores da matriz e indústrias, por falta de espaço em um desses prédios para agrupar todas as pessoas lá atuam, realizamos uma festa em um pub.

O prêmio foi recebido pela nossa Presidente, Marcia Manfrin, e pela nossa Gerente de Planejamento Estratégico à época, Pamela Manfrin. No ato da premiação, elas gravaram um vídeo se dirigindo aos colaboradores da Apetit, comemorando e agradecendo a cada um pelo carinho e comprometimento que direcionam a empresa todos os dias. Este vídeo foi transmitido a todos os nossos colaboradores no momento da festa de comemoração. Reforçando ainda mais o respeito e gratidão que elas têm pelas nossas pessoas.

Em 2018 recebemos também o prêmio de 3ª Melhor Empresa para Trabalhar no Paraná. Foram convidados para receber o prêmio:

Lucas Manfrin – Coordenador Comercial da Duga

João Santos – Diretor do Centro de Serviços Compartilhados – CSC

Sérgio Freitas – Diretor Executivo

Luiz Sergio Vieira – Gerente de Suprimentos

Cristina Melgarejo – Gerente de Negócios

Greicyelle Vinagre – Gerente Operacional

Andréa Gambary – Gerente de Área



Os Gerentes foram escolhidos com base no desempenho de BSC para representar a Apetit neste importante momento. Um estímulo a mais para nossas pessoas se desenvolverem cada vez mais.

Todas estas conquistas são compartilhadas e celebradas por todos da nossa companhia. Elas reforçam a importância de um time. E nós somos muito gratos ao nosso!

Eventos comemorativos nos restaurantes

Os momentos bons da vida, quando celebrados, a torna mais divertida e gostosa de viver. Nossa Presidente, Marcia Manfrin, acredita no poder da celebração, de conquistas, de bons resultados e de momentos especiais, e isto foi transmitido por ela à essência da Apetit, desde sua fundação.

Assim, a cada ano que passa, as celebrações foram ganhando cada vez mais espaço e engajamento por parte das nossas pessoas, passando a ser uma das características mais marcantes das nossas equipes.

Nossos colaboradores adoram celebrar os mais diversos acontecimentos. E nós, enquanto empresa, buscamos manter o espírito da celebração vivo, incentivando todos os dias que as nossas sejam gratas, felizes e motivadas a comemorar cada marco em suas vidas, pessoal e profissional.

Tivemos vários momentos de celebração em 2018. Os eventos de datas comemorativas, tais como Páscoa, Festa Junina, Natal, Ano Novo, entre outros, são sempre marcados por refeições diferenciadas e decoração temática em todos os nossos restaurantes. Estes eventos, inclusive, estão previstos no 'Planejamento Anual do Restaurante' – PAR (ver item 'Falar – PAR'). Os colaboradores, que se sentem à vontade, usam fantasias e adornos. É uma festa!

Nossos departamentos se unem para dar o seu melhor, independentemente de religião ou crença. O objetivo é reunir as pessoas e tornar o dia mais especial. Nestes dias de festa a empresa fica ainda mais bonita, colorida e alegre, e conta com músicas, escolhidas



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

especialmente para cada ocasião, para embalar e contagiar nossos colaboradores, clientes e visitantes. Todos se envolvem no clima de celebração!

O Sino

Acreditamos que celebrar o crescimento, as conquistas e o sucesso da empresa, é uma forma de promover orgulho e motivação as nossas pessoas.

Para dar ainda mais significado ao trabalho desempenhado pelos nossos colaboradores, cada novo contrato fechado é celebrado como se fosse o primeiro. Com muita alegria, entusiasmo e energia positiva.

O fechamento de um novo contrato de prestação de serviços leva, em média, 120 dias para ser concretizado e mobiliza todos os setores administrativos e lideranças operacionais das regionais. É um grande esforço conquistar uma nova parceria e isto significa oportunidades internas e aumento de empregabilidade.

São motivos de sobra para o 'Tema da Vitória' (a música do Ayrton Senna) ser tocado bem alto em nossa matriz. Junto com a música, a recepcionista da matriz e nosso padrinho de bem-estar carregam um sino e fazem bastante barulho, que pode ser ouvido nos seis andares do prédio.

A cada andar, os dois contam a todas as nossas equipes qual foi o contrato fechado, em qual regional o novo restaurante será inaugurado e a quantidade de refeições que ele representa. As equipes param tudo o que estão fazendo, batem palmas, assoviam, vibram com as informações e se emocionam com a música. A celebração é o sinal do início de várias atividades que envolvem o pós-fechamento de contrato.

Durante o percurso do sino, algumas pessoas filmam a celebração e compartilham com as demais equipes via WhatsApp. Isto faz com que mais pessoas se sintam valorizadas pelo trabalho que desempenham e celebrem o crescimento e as conquistas da companhia.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

“É com muito orgulho e satisfação que recebi a função de tocar o sino na empresa quando um contrato com um novo cliente é fechado. Quem não gosta de ser precursor de boas notícias? Quando o sino começa a tocar juntamente com a música ‘Tema da Vitória’, os colaboradores se transformam e a alegria invade os departamentos. É muito bom fazer parte das conquistas da empresa, afinal, eu sou Apetit.”

(Terezinha Marta Mendes – Recepcionista – Matriz – Londrina/PR)

Abaixo a visão do colaborador que passou por essa experiência única em seu primeiro dia de trabalho:

“A maioria das pessoas não espera grandes emoções em um dia de trabalho comum. Esperamos a nossa rotina, as demandas que sabemos que teremos que fazer, e-mails telefonemas e reuniões, e assim se vai mais um dia. Isso que eu disse seria verdade, se não fosse pelo fato de que eu trabalho na Apetit. Para você entender o que estou dizendo, vou dar um exemplo. Era um dia qualquer, meu primeiro mês de trabalho, tímido e concentrado nas minhas atividades, eu só esperava não fazer nada de errado, e até aí tudo caminhava como esperado. Quando, lá de longe, ouço um barulho começar a romper o silêncio do departamento... Gritos, batidas, assobios, um sino desenfreado e a música do Ayrton Senna na volta da vitória. O primeiro pensamento sempre é ruim e a primeira coisa que eu pensei foi que estava pegando fogo na empresa, porque mesmo longe, o sino era muito alto. Me contive, meio assustado, e observei a reação dos meus colegas. Sorrisos começaram a aparecer por entre os computadores e isso foi me confortando, aquela barulheira foi subindo as escadas, departamento após departamento e o som ficava cada vez mais alto em direção à minha sala. Meu coração começou a bater mais forte, a gritaria era tanta e cada vez mais alta, que se tornou emocionante aquela espera, não conseguia me concentrar em mais nada, apenas em tentar entender o que estava acontecendo.... Emoção, alegria e êxtase definem bem aquele momento. Quando a porta explodiu com o pequeno Andrezinho pulando e gritando, balançando um sino ensurdecedor e, de repente, a galera do departamento vai a loucura com gritos, assobios, batidas na mesa e papel pra cima, com a música do Ayrton Senna tomando



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

conta do ambiente. Tudo tremia! Pouco tempo depois a poeira baixou e tudo fez sentido. A Terezinha leu o pequeno papel que dizia: “Contrato Fechado! X refeições em tal lugar”. Nunca me esquecerei desse dia e da lição que aprendi: de como é importante comemorarmos pequenas coisas. Isso é energia, gratidão, vida e alegria. A impressão que tive o resto do dia foi de que meu trabalho fazia mais sentido e assim tem sido até hoje.”

(Jordão Luiz Telles Faria – Analista de Projetos Industriais – Matriz – Londrina/PR)

Uma vez que comemoramos as nossas vitórias do dia a dia, promovemos o senso de orgulho e pertencimento. A energia contagia as pessoas e o ambiente fica mais agradável e descontraído.

Cultura do Compartilhar

Acreditamos na força do compartilhar. Para seguirmos unidos rumo aos nossos propósitos e contribuirmos para um mundo melhor, buscamos nos manter conectados uns com os outros, com a cultura de nossa empresa, com o nosso cliente e com a nossa comunidade.

Ao longo dos nossos 30 anos de história, criamos e desenvolvemos diversos programas e ações de compartilhamento de informações, de conhecimento, de reconhecimento público e financeiro, de boas ideias e de amor ao próximo.

Por meio delas, colaboramos com o crescimento das nossas pessoas e daquelas que nos rodeiam. Além disso, disseminamos a ‘Cultura do Compartilhar’ entre todos os envolvidos e criamos, assim, uma corrente permeada por momentos de troca, interação e gratidão, que irá pouco a pouco cooperar para a construção de uma sociedade melhor para se viver.

Convenção anual



(ver item 'Falar – Convenção anual')

Somos uma empresa que preza pelo compartilhamento de informações. Todos os anos a Apetit realiza uma 'Convenção anual' na qual reúne suas lideranças para o compartilhamento de informações referentes aos resultados obtidos no ano anterior, as conquistas alcançadas, as expectativas e metas para o próximo ano e quais serão o caminho percorrido para chegarmos onde pretendemos. Após a 'Convenção' nossos líderes ficam encarregados de transmitir as informações e conhecimentos adquiridos nestes dois dias a sua equipe, garantindo desta forma que todos estejam alinhados e possam seguir juntos em uma mesma direção.

Reuniões 3i – Integrar, Inspirar e Informar

(ver item 'Falar – Reuniões 3i')

Pensando na melhora do compartilhamento de informações e da assertividade daquilo que é transmitido em nossas reuniões, desenvolvemos as chamadas 'Reuniões 3i', cujo foco é integrar, inspirar e informar nossas equipes. Os temas abordados são voltados para apresentação e discussão de resultados, estabelecimento e avaliação de metas, apresentação de expectativas de crescimento, informações sobre novos processos, correção de algum ponto de melhoria identificado, alinhamento de rotas e atualização sobre as ocorrências na organização. Estas reuniões são aplicadas em todas as instâncias da Apetit de modo a manter nossas pessoas sempre conectadas e em sintonia com os propósitos da companhia.

UNIAP – Universidade Corporativa Apetit

(ver item 'Desenvolver – UNIAP')

Acreditamos que a melhor forma de crescermos é incentivar aqueles que trabalham conosco a crescerem também. Deste modo, buscamos oferecer mecanismos para o



desenvolvimento pessoal e profissional dos nossos colaboradores. Por meio da nossa Universidade Corporativa (UNIAP) compartilhamos conhecimento com as nossas lideranças e com as nossas pessoas que atuam tanto em nossos departamentos administrativos, quanto em nossos restaurantes. Para isto são criados e compartilhados conteúdos de interesse geral – direcionados a todos os nossos colaboradores – bem como conteúdos específicos a cada área de atuação. Nossa universidade visa promover desenvolvimento contínuo e a disseminação da ‘Cultura do Compartilhar’ tanto prezada pela nossa companhia.

Menção honrosa

(ver item ‘Agradecer – Menção honrosa’)

Acreditamos que o reconhecimento público daqueles que se destacam é uma forma de compartilhar os bons resultados alcançados por meio do empenho, e desempenho, acima da média de um colaborador específico e de inspirar os demais a se desafiarem e se desenvolverem cada vez mais. Por isto, reconhecemos publicamente e oferecemos menções honrosas as nossas pessoas sempre que identificamos um destaque. Um modo de mantê-los motivados, satisfeitos e em constante evolução.

Prêmios de venda e bônus por resultados

Além do compartilhamento de bons resultados e exemplos de desempenho dos nossos colaboradores em destaque e do reconhecimento deles publicamente, por meio de discurso direcionado e menção honrosa, acreditamos que oferecer reconhecimento financeiro é uma forma de compartilhar, também, um pouco dos bons resultados alcançados pela companhia ao longo do ano.

Por isto, buscamos oferecer àqueles que se destacam em algum aspecto ou por algum projeto ou trabalho que tenham desempenhado com excelência, um reconhecimento financeiro como forma de agradecer pela dedicação e empenho.



Ao longo dos anos criamos diversas formas para que isto, de fato, aconteça. Reconhecemos, com base em dados compilados e apresentados pelo nosso BSC (ver item 'Falar – BSC'), diversos colaboradores que se destacam em suas atividades. Uma forma de compartilhar informações, resultados e bons exemplos, e inspirar nossas pessoas.

Prêmio Melhores BSCs de 2018

Sem nossas lideranças, nada seríamos! A pulverização geográfica de nossas unidades, demanda o trabalho de líderes competentes, comprometidos, que realmente lutam pelo desenvolvimento da empresa e de nossas pessoas. A Apetit está repleta de profissionais com estas características.

Como forma de demonstrar nossa gratidão, separamos um momento em nossa 'Convenção anual' (ver item 'Falar – Convenção anual') para agradecer, reconhecer, compartilhar os bons resultados e premiar nossos gerentes.

Nossa convenção é um momento destinado para o compartilhamento de informações e experiências entre nossas lideranças. Por isso, todos os anos, com base nos indicadores do Balanced ScoreCard (ver item 'Falar – Balanced ScoreCard'), os Gerentes Operacionais e de Área que tiveram melhor desempenho recebem certificado e reconhecimento financeiro pelo excelente trabalho desenvolvido ao longo do ano.

Em 2018 foram premiados cinco gerentes:

- Gerente Operacional – 1º lugar: Júlio Marin
- Gerente Operacional – 2º lugar: Greicyelle Vinagre

(Nesta categoria não temos terceiro lugar por só termos três Gerentes Operacionais na empresa)

- Gerente de Área – 1º lugar: Elaine Nonato



- Gerente de Área – 2º lugar: Mariana Moraes
- Gerente de Área – 3º lugar: Tatiana de Lizandra

O compartilhamento, inclusive de resultados, proporcionado em nossa ‘Convenção’ gera em nossos participantes um sentimento de gratidão que se estende as suas equipes:

“Foram dois dias de imersão com novos conhecimentos, energia renovada e a certeza que estamos no melhor lugar para trabalhar. Agradeço a oportunidade de fazer parte da família @apetit.br por mais de uma década e que venham muitas conquistas pela frente. Agradeço o reconhecimento pelo 1º lugar no BSC de Gerente Operacional, reflexo de um trabalho sólido e personalizado de toda equipe de Nutricionistas, Cozinheiros e Auxiliares. Em especial as GAs @marigrecomoraes @fabyishizaki @mariaafranc @thaisnutri1 @alinesiqueiratassi @lucianeleandra e Juliana. #alimento #nove #cresca #apetit #job #reconhecimento #trabalho #GPTW”

(Júlio Marin – Gerente Operacional (depoimento coletado do Facebook))

Este momento, além de sua importância como demonstração de gratidão e de compartilhamento de resultados, é uma inspiração e estímulo para os demais gerentes. A partir do exemplo dos colegas, todos se sentem instigados a desafiar os limites pessoais – impostos por eles mesmos – e inovar para estar no palco sendo premiado no próximo ano.

Prêmio Melhores Projetos

(ver item ‘Inspirar – Prêmio Melhores Projetos’)

Durante o ano de 2018, tivemos a sugestão – vinda de nossos colaboradores – de uma série de novos projetos para a melhoria dos nossos processos e produtos. Muitos deles foram colocados em prática e trouxeram muitos benefícios, inclusive financeiros, para a nossa companhia. Desta forma, como forma de agradecer as boas ideias sugeridas, compartilhar os resultados obtidos e incentivar nossas demais pessoas a inovar em suas



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

ideias e atitudes, criamos o 'Prêmio Melhores Projetos' para reconhecer, pública e financeiramente, os melhores projetos de 2018.

Concurso Talentos da Cozinha

Somos uma empresa comprometida com a inovação e com o desenvolvimento dos nossos profissionais. Buscamos oferecer incentivo e subsídios as nossas pessoas para que elas se reinventem, inovem e inspirem os demais, por meio do compartilhamento de novas ideias e ações.

Com intuito de desenvolver a criatividade do colaborador, despertar interesse em fazer diferente e valorizar a nossa culinária, a Apetit criou, em 2018, o concurso 'Talentos da Cozinha'. O projeto incentiva os Cozinheiros a inovarem nos pratos, dando mais sabor e personalidade para as refeições do dia a dia. A ação proporciona premiações para as melhores receitas e estimula as habilidades gastronômicas destes profissionais.

Cada Cozinheiro da Apetit foi convidado a elaborar uma nova receita que pudesse ser implementada no cardápio de todos os restaurantes do país.

Por meio de comunicado interno, enviamos as informações sobre a inscrição, regulamento e premiação a todos os nossos Gerentes de Unidade – por e-mail – orientando que as informações fossem repassadas a todos os Cozinheiros de sua equipe. Poderiam participar Cozinheiros de todos os níveis e turnos.

Nossos Gerentes de Unidade deveriam acessar o link, que estava presente no e-mail, para enviar a ficha de inscrição dos Cozinheiros de sua equipe que tivessem interesse em participar do concurso. Uma vez cumprida esta etapa, foi enviado a eles um segundo link, ao qual deveriam acessar para o preenchimento das etapas seguintes do processo: envio da receita completa com a lista dos ingredientes utilizados e suas respectivas quantidades; modo de preparo com o passo a passo seguido; custo detalhado da receita (per capita) e uma fotografia do prato finalizado.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Em 2018 quase 80 pessoas compartilharam ideias e submeteram as suas receitas para apreciação.

Após o período destinado à inscrição, todas as receitas foram avaliadas pelo nosso departamento de Gestão Operacional de acordo com os seguintes critérios: originalidade, sabor, criatividade, custos da receita per capita, valor agregado ao cliente, apresentação do prato e aplicabilidade das receitas em nossas unidades. Nesta etapa foram selecionados 5 finalistas.

Para a avaliação final dos pratos para escolher a ordem dos vencedores, foi montada uma comissão julgadora composta por Acionistas, Diretores, nosso Instrutor Técnico, Gerente do departamento de Planejamento e Controle de Produção – departamento responsável pela elaboração dos cardápios dos nossos restaurantes – e cliente.

Os Gerentes de Unidade, dos restaurantes que possuíam Cozinheiros participantes, convidaram os clientes a degustar e avaliar as receitas inscritas. No dia da degustação foi entregue ao cliente uma ficha com os critérios de avaliação para que ele pudesse dar sua nota. Após a avaliação dos clientes, estas fichas foram encaminhadas para nosso departamento de Gestão Operacional para que fossem incluídas na avaliação.

Na matriz, nosso Instrutor Técnico – com base na receita com o passo a passo e na fotografia enviada – reproduziu as receitas para que pudessem ser degustadas pela comissão julgadora a fim de selecionar os vencedores. As receitas entregues ao Instrutor Técnico não apresentavam o nome do participante do concurso, tampouco o nome da unidade na qual atuam, para que o processo fosse o mais imparcial possível.

Os vencedores foram:

1º lugar: Dejanete Nunes Covizzi – Unidade Usina Vale do Pontal – receita: Bisteca de porco recheada com tutu de feijão.

2º lugar: Danielle Eloise de Almeida Souza – Unidade Spoller – receita: Frango à milanesa recheado.



3º lugar: Maria de Jesus Soares – Unidade Santa Cruz/Curitiba – receita: Carne moída especial.

4º lugar: Francisca Silvestre da Silva – Unidade Servgás – receita: Rolê de frango recheado com bacon ao molho de manga.

5º lugar: Sueli Dias Viler – Unidade Usina Vale do Pontal – receita: Beringite de frango.

As cinco Cozinheiras vencedoras e os Gerentes de Unidade, responsáveis pelas unidades nas quais atuam, receberam kits com geleias como reconhecimento de suas boas ideias e agradecimento pela participação.

Além disso, o terceiro lugar recebeu um prêmio de R\$500; o segundo lugar recebeu R\$1.000 e o primeiro lugar recebeu um prêmio de R\$2.000, um dolmã personalizado e um convite para participar da ‘Convenção anual’ da Apetit, juntamente com o seu Gerente de Unidade. No evento, o prato campeão foi apresentado e servido aos convidados no almoço do segundo dia da convenção, evidenciando e compartilhando com nossas lideranças o talento da Cozinheira vencedora (ver item ‘Falar – Convenção anual’).

No anúncio dos vencedores, a Presidente da Apetit Marcia Manfrin ligou pessoalmente para os Cozinheiros e parabenizou cada um pela conquista.

“Eu fiquei surpreendida. Me senti realizada e contente”, conta Danielle Eloise de Almeida Souza que ficou em segundo lugar na competição.

O concurso também estimulou a campeão do concurso, Dejanete Nunes Covizzi, a aperfeiçoar ainda mais as suas técnicas de cozinha. “Eu só tenho a agradecer a nossa equipe de trabalho. Com o restante do prêmio eu pretendo fazer um curso de gastronomia nas férias”, diz a colaboradora. Como forma de demonstrar sua gratidão, Dona Dejanete comprou um presente para cada um da equipe.

Além do prêmio em dinheiro, Dona Dejanete participou da nossa ‘Convenção anual’, onde teve a oportunidade de orientar o preparo do prato criado por ela, para que fosse servido no almoço do segundo dia da ‘Convenção’. Antes do almoço ser servido, nossa Presidente convidou a Cozinheira a ir até à frente e a agradeceu e parabenizou



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

novamente. Foram momentos de muita emoção, que com certeza marcou a vida de Dona Dejanete:

“Eu quero agradecer a Deus em primeiro lugar, e depois a vocês, por terem recebido a gente com tanto carinho aí na convenção, por ter tido a oportunidade de conhecer a todos. Agradeço por ter recebido o primeiro lugar no prêmio Talentos da Cozinha, mas eu não recebi sozinha, recebi junto com minha equipe, com todas as meninas. Espero ter a oportunidade de estar indo novamente. Foi muito bom estar com vocês, conhecendo novas culturas. O carinho de vocês foi muito especial, foi muito gratificante. Um beijo a todos vocês, foi muito bom! Oh Paraná querido, viu gente! Beijijos!”

A Apetit busca incansavelmente desenvolver novos talentos e este concurso tem por propósito estimular a inovação, dando abertura para que o colaborador compartilhe suas ideias e tenha uma visão mais ampla da empresa.

Com a ação é possível disponibilizar ao Cozinheiro a oportunidade de pensar como seu gestor, levando em consideração custos, produtos, satisfação do cliente e nível de dificuldade para a elaboração de pratos.

Apesar dos restaurantes da Apetit estarem pulverizados por todo o país, esta interação por meio dos diversos canais de comunicação é fundamental para alinhar valores empresariais e manter a equipe unida, compartilhando os mesmos ideais de ética e valorização humana.

“O Talentos da Cozinha foi totalmente inspirado em um dos valores da Apetit, que é cuidar de pessoas. Entendemos que desenvolver este trabalho, seria uma forma de valorizar todos que se dedicam diariamente para manter nosso cliente satisfeito. Esta criação nos trouxe uma avalanche de resultados diretos e indiretos como: engajamento, solidariedade, desafio, surpresa, inovação, reconhecimento, entre muitos outros. Vale ressaltar que o apoio dos corpos Diretivo e dos Acionistas foi fundamental para o sucesso desta ação”.

(Edilaine Camero – Gerente Operacional)



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Prêmio Dupla Cesta

(ver item 'Agradecer – Prêmio Dupla Cesta')

Assim como toda conquista deve ser comemorada, acreditamos que todo esforço deve ser reconhecido de forma justa, da mesma forma que todos os bons exemplos e resultados devem ser compartilhados. Na Apetit, quando o esforço é extra, merece um reconhecimento extra também. Desta forma para reconhecer o bom desempenho dos nossos colaboradores em um determinado período ou projeto, nossas lideranças oferecem a eles o 'Prêmio Dupla Cesta'.

Indique e Ganhe

Nossos colaboradores são guiados por muita garra, força e dedicação. Eles são as pessoas que conhecem a qualidade dos nossos serviços, o sabor de nossas refeições e todo o carinho que colocamos nelas. Nada melhor do que essas pessoas para exemplificar nosso trabalho, falar sobre a Apetit e nos indicar novos possíveis clientes.

Com o objetivo de recompensar aqueles colaboradores que se dedicam a cuidar da nossa organização e a ajudá-la a crescer, criamos o Indique e Ganhe. Um programa destinado a reconhecer os colaboradores que se empenham a nos ajudar a prospectar novos clientes nas regiões nas quais trabalham. Esta é uma campanha nacional, da qual podem participar todos os colaboradores de nossa base operacional.

Por meio do envio de um e-mail ao departamento comercial da nossa empresa, os colaboradores podem, durante o ano todo, indicar o contato de possíveis novos clientes. Se a indicação do colaborador se transformar em contrato, eles recebem prêmios, proporcionais ao valor do contrato fechado. Uma forma de compartilharmos os resultados obtidos pela sua indicação. Além de ser uma forma de premiação e incentivo financeiro, o colaborador vencedor se sente participante do crescimento da empresa.



Indique e Ganhe – Campanha relâmpago

Além do Indique e Ganhe de participação geral e contínua, em 2018, foi realizada a campanha Indique e Ganhe – Campanha Relâmpago – direcionada a participação exclusiva dos Gerentes de Unidade. Assim como a campanha original, as indicações puderam ser feitas por meio do envio de um e-mail. No entanto, para ser considerado vencedor, desta vez foi levada em consideração a quantidade de indicações qualificadas, ou seja, que enquadram nos critérios estabelecidos para a validação das indicações.

Após analisadas as indicações, foram premiadas cinco Gerentes de Unidade, de três estados diferentes. Foram elas:

1º Gleyse Kelly Oliveira - GTFoods - Maringá

2º Lorrany Duarte - Ambev - Anápolis

3º Luciana Murassaki - GTFoods - Administrativo

4º Carla Matiazzo - GTFoods - Paraíso do Norte

5º Thais Akiyoshi - Sina - Bauru

Os dois primeiros lugares ganharam televisores de última geração e os outros três lugares foram presenteados com camisas oficiais da seleção brasileira. A escolha dos prêmios se deu pelo fato de ser um ano de copa do mundo e o resultado ter sido revelado próximo ao início dos jogos.

Todas as vencedoras ficaram extremamente contentes com seus presentes e nós ficamos muito felizes por reconhecer ainda mais os esforços de nossos colaboradores.

"Foi muito gostoso participar da campanha Indique e Ganhe, envolvi amigos, familiares e colegas de trabalho na disputa. Os prêmios foram incríveis e também tive a oportunidade de ajudar a empresa a expandir seus horizontes. Receber a notícia que fui uma das 5 ganhadoras foi sensacional. Agradeço a Apetit pelas oportunidades ao longo desse ano de trabalho. Tenho gratidão de fazer parte dessa empresa, desse time!"



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

(Carla Matiazzo – Gerente de Unidade - GT Foods Paraíso do Norte)

Para a Apetit o maior marketing é o nosso compromisso com a qualidade, é a excelência dos serviços prestados e a satisfação das pessoas que estão ao nosso redor, sejam elas colaboradores ou clientes. O fato de termos colaboradores nos representando e nos apresentando para pessoas que ainda não conhecem nossos serviços – além de qualquer programa de premiação que criemos – demonstra a alegria e a satisfação que eles sentem em trabalhar conosco e sua participação na prospecção de novos clientes se mostra mais efetiva que muitas ações específicas direcionadas a vendas.

Isto reforça a premissa, na qual acreditamos, que demonstra que a satisfação gera engajamento e o engajamento gera lucratividade, para ambos os lados envolvidos. Nós nos orgulhamos dos nossos colaboradores e da parceria forte que firmamos com eles todos os dias.

Programa Dividir para Multiplicar

Acreditamos na força da união da mesma forma em que acreditamos que se dividirmos informações, conhecimentos, resultados e sonhos, somos capazes de multiplicá-los e nos tornarmos mais forte para seguir rumo aos nossos objetivos – sejam eles pessoais ou profissionais, individuais ou coletivos. Acreditamos, ainda, que o ato de compartilhar é capaz de atuar sobre os indivíduos como um estímulo a busca de mais informações, desafios e evolução.

Pensando nisso, estimulamos nossos colaboradores a compartilhar informações e conhecimentos, bem como trocarem experiências. Uma forma simples de um ajudar o outro a se desenvolver, de estreitar laços de amizade e companheirismo, bem como de estimular a ajuda mútua, até porque em uma equipe o crescimento profissional de um integrante está atrelado – direta ou indiretamente – ao crescimento dos demais.

Para que isto se dê, atuamos como facilitadores do ato de compartilhar e criamos três formas de materializar este compartilhamento:



Jardim da gratidão

Consideramos que a gratidão possui uma ligação direta com a felicidade. Estudos comprovam que um indivíduo que possui o hábito de agradecer passa a ter seu foco menos direcionado aos pontos negativos da vida e passa a manter sua atenção nos acontecimentos positivos do dia a dia. Ou seja, a gratidão figura como uma espécie de escudo que mantém os pensamentos daquele que agradece protegidos de emoções e sentimentos negativistas.

Pensando nisso, disponibilizamos em nossa matriz – e incentivamos a mesma prática em nossas demais unidades – uma parede na qual foi montado o ‘Jardim da gratidão’.

Nesta parede, nossos colaboradores colam post-its coloridos com frases de gratidão, elogios ou frases motivacionais direcionadas aos colegas, à empresa e à vida. Sempre que desejarem, nossos colaboradores podem expressar sua gratidão abertamente por meio do ‘Jardim’ deixando assim exposto o seu sentimento para que todos vejam, se inspirem e tomem a gratidão como hábito.

Além de despertar sentimentos bons, o ‘Jardim’ contribui para a criação de um ambiente de trabalho inspirador, leve e positivo. Ele contribui também para reforçar vínculos e estreitar os laços de amizade entre as nossas pessoas.

Mosaico do conhecimento

O conhecimento só tem valor se compartilhado. Aprender algo de novo, que pode servir para o desenvolvimento, também, de outra pessoa e guardá-lo somente para si, para nós da Apetit, não faz o menor sentido. Nossas equipes são unidas, se ajudam e compartilham seus conhecimentos e aprendizados visando o progresso de todos.

Pensando em materializar o conhecimento adquirido foi criado o ‘Mosaico do conhecimento’, uma ideia similar ao ‘Jardim da gratidão’.



Também montado em uma parede, este 'Mosaico' permite que nossos colaboradores coletem post-its contendo aprendizados relevantes ao crescimento pessoal quanto profissional daqueles que estão em contato com eles diariamente. Este mural se encontra no nosso departamento de Planejamento Estratégico e é alimentado sempre que algum colaborador queira compartilhar um aprendizado com os colegas.

As frases, uma vez colocadas no mural, não são retiradas – a menos que o colaborador que a colocou deseje que seja feito. Portanto, o 'Mosaico' é permeado por post-its contendo aprendizados e conhecimentos de colaboradores que não estão mais na empresa, mas que deixaram ali um pouco de sua essência.

“Além de seu caráter disseminador de boas ideias e do aprendizado, podemos dizer que o nosso 'Mosaico do conhecimento' torna o ambiente colorido, feliz, acolhedor e participativo”.

(Ana Graziéli Cordioli – Planejamento estratégico)

Árvore dos sonhos

Muitas vezes trabalhamos juntos há anos e não conhecemos os planos, sonhos e aspirações uns dos outros. Muitas vezes, ainda, podemos colaborar para a realização do sonho de um colega, mas não o fazemos por falta de conhecimento do que ele planeja.

Para facilitar esta tarefa, estimular nossas pessoas a se conhecerem mais profundamente e, quem sabe, estimulá-los a auxiliar o outro na realização dos seus sonhos, divulgamos internamente a ideia da nossa equipe que atua na unidade Molas Fama de Apucarana/PR: a criação de uma 'Árvore dos sonhos'.

Nesta unidade, a Gerente montou em uma das paredes do restaurante uma árvore na qual os colaboradores, que se sentirem confortáveis, podem colar seus sonhos e os desejos que gostariam de realizar durante o ano. Uma forma de tornar os planos dos colaboradores visíveis e conhecidos pelos demais e estimular aquele que sonha a realizá-lo, uma vez que estando em contato com ele todos os dias – ali escrito – ele não corre o



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

risco de perdê-lo de vista ou deixá-lo ser esquecido na correria do dia a dia. Escrever é o primeiro passo na materialização do sonho.

Programa Um Bom Dia com a Apetit

Valorizamos a integração entre as pessoas, o cuidado uns com os outros e o compartilhamento de informações. Nos esforçamos para que se sintam o melhor possível em nossa companhia, sejam elas nossos colaboradores ou clientes.

Pensando nestes pontos, aos quais prezamos, foi criamos o programa 'Um Bom Dia com Apetit', que é oferecido de forma voluntária e gratuita aos nossos clientes, do qual participam também os nossos colaboradores. Um momento de integração, aprendizado e troca de experiência muito valorizado por aqueles que participam.

O programa é composto por um café da manhã por mês, oferecido pela Apetit, para todos os nossos restaurantes, indústrias e matriz. Neste encontro, além da deliciosa refeição preparada especialmente para a ocasião, são compartilhados informações e conhecimentos acerca de temas que possam interessar aos participantes.

O Gerente de Unidade é voluntário nessa ação e é o responsável por ser o facilitador do assunto abordado no mês, organizar o ambiente e supervisionar o preparo dos alimentos que serão servidos no café. Os participantes são os novos contratados das nossas unidades (nossos colaboradores) e das empresas para as quais prestamos nossos serviços (nossos clientes).

Os temas abordados são relacionados à saúde preventiva e bem-estar, tais como alimentação balanceada, atividades físicas, hábitos saudáveis, grupo de alimentos específicos e suas qualidades, entre outros. O momento visa compartilhar informações relevantes para a melhoria da qualidade de vida das pessoas, incentivar novos hábitos, promover integração e apresentar essas novas pessoas umas para as outras.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Para maior controle e organização do evento, os assuntos são predefinidos no 'Planejamento Anual do Restaurante' – PAR, que é uma cartilha que orienta nossos Gerentes de Unidade sobre tudo que irá acontecer nas unidades durante aquele ano.

Em nossas unidades participam deste momento os nossos novos colaboradores e um grupo de 10 colaboradores dos nossos clientes, que são escolhidos pelo responsável pelo contrato firmado com a Apetit. Normalmente nossos clientes escolhem seus colaboradores com menos tempo de empresa, justamente para apresentá-los e promover a integração deles com a nossa equipe. A cada mês é escolhido um novo grupo, desta forma é oferecida também aos colaboradores com mais tempo de serviço a oportunidade de participar.

Nas nossas indústrias e em nossa matriz, o evento se dá da mesma forma que nas unidades. A única diferença é que tanto os colaboradores da cozinha quanto os administrativos, são pessoas da Apetit. Os critérios de convite também são os mesmos que em nossos restaurantes.

Aos escolhidos para participar do programa é enviado um convite impresso, entregue em mãos, contendo o dia, horário, local da realização do café da manhã e o tema da palestra que será ministrada. Uma forma de tornar o momento ainda mais especial e de encantar o novo colaborador para que se sinta ainda mais acolhido e valorizado.

O bate-papo dura aproximadamente 30 minutos. As informações são apresentadas pelo Gerente de Unidade, que finaliza com a abertura de um diálogo sobre o tema entre os participantes. Neste momento eles se apresentam, estabelecem contato com aqueles que ainda não conhecem e estreitam laços com aqueles que já interagem no dia a dia.

Após o bate-papo, os participantes são convidados a conhecer a cozinha do restaurante. O objetivo é esclarecer qualquer dúvida relacionada a nossa atividade e a respeito dos benefícios ao qual têm acesso: a alimentação no local de trabalho.

O programa oferece, também, a oportunidade de nossos colaboradores inovarem e buscarem expandir as ações voltadas ao cuidado – de nossas pessoas – com os nossos clientes:



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

“No Dia da Mulher fizemos o Bom dia com Apetit especial com as mulheres da empresa. Organizamos um momento com maquiagem e limpeza de pele. Foi um modo de agradar e fidelizar o cliente.”

(Charlise Regina Biazon – Gerente de Unidade – Baterias Ranger Apucarana)

Nossos Gerentes de Unidade são incentivados, inclusive, a desenvolverem novas formas de apresentar os temas sugeridos, uma oportunidade de ampliarem suas técnicas de oratória e desenvolver novos métodos de apresentação:

“A prática de gestão realizada na Spoller está relacionada especialmente a nosso BOM DIA COM APETIT. Inicialmente quando assumi a unidade como gerente, realizava uma simples palestra sobre o tema e servíamos o café, só que eu não estava contente, sendo assim resolvi inovar. Então resolvi fazer uma apresentação sobre a minha pessoa, meu trabalho e a APETIT, pedia para os clientes se apresentarem coisa simples (nome e o setor que trabalha), mais ainda não estava contente. Pensei, pensei, eu queria a interação deles, então comecei a fazer dinâmicas, por exemplo. No nosso último Bom Dia, o tema abordado foi "Alimentação Saudável para a Qualidade de Vida". Foram distribuídos papéis em brancos e neles eu pedi para que escrevessem quais alimentos e quais atitudes deveríamos ter para uma boa qualidade de vida, feito isso, recolhi e aleatoriamente entreguei os papéis para que eles realizassem a leitura e discutimos sobre o tema. Nossa é maravilhoso, como eles participam e prestam atenção. Mesmo com essa nova prática, continuo me apresentando, pois sempre tem um novo cliente, falo rapidamente do trabalho que realizo e da APETIT, pois eu acredito que é muito importante. E a nossa próxima dinâmica será um BINGO. Na primeira ação, a de apresentação, ocorreu uma interação muito boa, meu contato com eles melhorou muito, eles passaram a sentir mais liberdade para chegar em mim, dar sugestões e até mesmo alguma crítica. Já na segunda inovação, o feedback está sendo fantástico, percebo que eles têm se interessado mais no tema abordado, participam muito. Eles não pensam apenas no que vão comer. Então vejo que estou no caminho certo, está havendo uma repercussão maravilhosa, todos querem participar do nosso BOM DIA COM APETIT. O importante mesmo é a realização do cliente, vejo entusiasmo, alegria e contentamento com a nossa empresa”.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

(Leda Maria Reis Kurschat – Gerente da unidade Spoller)

Em 2018, mais de 20 mil pessoas participaram do programa. Eles puderam receber informações relevantes a manutenção de sua saúde, tirar suas dúvidas e compartilhar experiências.

Programa Portas Abertas

Acreditamos na transformação da sociedade por meio da transformação do ambiente de trabalho em um excelente lugar para se trabalhar.

Há 10 anos a Apetit participa das premiações do ‘Great Place to Work’. A empresa se empenha todos os dias em disseminar a cultura GPTW, que visa melhorar a sociedade como um todo, a partir da oferta de locais agradáveis, seguros e respeitosos para se trabalhar e a partir do investimento em cuidado e desenvolvimento das pessoas que fazem parte das corporações.

Além de aplicar os apontamentos da filosofia GPTW dentro de nossa empresa, abrimos nossas portas para que outras organizações conheçam as práticas, valores e ações que nos levaram a ser considerada uma das melhores empresas para trabalhar no Paraná e no Brasil, por meio do programa Portas Abertas.

Neste programa, recebemos empresas, e seus profissionais, em um momento de integração, no qual são mostradas as possibilidades reais de se fazer parte do hall das melhores empresas para se trabalhar, com atitudes simples e que vão muito além do investimento de recursos financeiros.

As empresas interessadas entram em contato conosco, agendam uma visita e são recebidas com todo carinho e respeito. As reuniões acontecem em nossa matriz, situada em Londrina, sempre num clima tranquilo, leve e com o objetivo de deixar nossos visitantes o mais à vontade possível, para fazer perguntas, para trocar experiências e vivências nas mais diversas áreas. No último ano recebemos organizações como o Banco Sicoob de Maringá, a ABRH – Associação Brasileira de Recursos Humanos – Região



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Noroeste do Paraná e a rede Móveis Brasília. Além de incentivar outras empresas a participarem da certificação, estamos incentivando o cuidado com as pessoas, não só as de dentro da empresa, mas da sociedade, por meio da disseminação das práticas destinadas a este propósito.

Seguindo nesta mesma linha, de disseminação da cultura GPTW, também nos propomos a participar de reuniões e eventos realizados por associações como Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH), Associação Comercial e Industrial de Londrina (ACIL), Associação Comercial e Empresarial de Maringá (ACIM), entre outras. Nosso objetivo nestes eventos é falar sobre a importância do cuidado com as pessoas a fim de motivar o empresariado, e outros ouvintes, a fazer a diferença na vida daqueles que os rodeiam.

Cuidar de pessoas e oferecer a elas bem-estar fazem parte dos nossos valores. Por meio da troca de experiência com outras empresas conseguimos expandir nosso sentimento de cuidado e gratidão por aqueles que se esforçam todos os dias para construir uma empresa melhor junto conosco para além dos nossos muros.

Nós disseminamos a cultura do cuidar, do estar presente, mesmo que a empresa seja pulverizada, com colaboradores em diversos estados. Pela integração com outras organizações, mostramos a elas que não há desculpas para não crescer, inovar e cuidar daqueles que derramam seu suor por nós diariamente. Incentivar o bem nos leva além.

Instituto Apetit de Educação

(ver item 'Inspirar – Instituto Apetit de Educação')

Além dos programas e ações voltadas ao compartilhamento de informações e conhecimentos com os nossos colaboradores, clientes e outras empresas, estamos sempre em busca de formas para compartilhar oportunidades e amor ao próximo com a nossa sociedade. O Instituto Apetit de Educação, por meio de seus programas, contribui para o desenvolvimento da comunidade e de pessoas com necessidades especiais e/ou em situação de vulnerabilidade social. Focado principalmente em crianças e jovens, a



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

instituição preza por compartilhar conhecimento, recursos e oportunidades a quem mais precisa.

Confraternização do Asilo Cajema de São José dos Pinhais/PR

Compartilhando nossa cultura de cuidado, gratidão e compartilhamento com as pessoas que atuam conosco, semeamos a semente do bem e do amor ao próximo que floresce cada vez mais e envolve nossas equipes. Estamos certos de que o que oferecemos de bom as nossas pessoas no ambiente de trabalho têm reflexo em suas vidas pessoais e atinge a comunidade a sua volta.

Todos os anos nosso cliente – Translovato de São José dos Pinhais/PR – promove uma ação de amor ao próximo, envolvendo seus colaboradores. Nossas pessoas, que atuam nesta unidade, sempre se voluntariam a participar.

Em dezembro de 2018, nosso cliente promoveu uma ação em prol do Centro de Amparo aos Idosos Jesus Maria José (Cajema), que atua no cuidado e amparo de idosos em São José dos Pinhais.

A Translovato comprou insumos para a produção de lanches para os vovôzinhos e vovózinhas atendidos pela instituição. Nossas Cozinheiras se voluntariaram a ajudar a preparar os lanches, a servir e a participar das ações de entretenimento planejadas para tornar este dia mais feliz. Foi uma festa, materializada no brilho nos olhos daqueles que receberam este carinho e atenção. O que prova, mais uma vez, que quando dividimos estamos multiplicando. Neste caso multiplicamos o bem.

Patrocínio ao time de basquete de Londrina

Diariamente nos preocupamos com a qualidade de vida de mais de 100 mil pessoas, entre colaboradores e clientes. Acreditamos que qualidade de vida também se encontra no esporte.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Por isso, somos apoiadores do time de basquete masculino de Londrina, que atualmente disputa a 'Liga Ouro' do NBB (Novo Basquete Brasil).

Fornecemos alimentação balanceada e direcionada às necessidades dos atletas do time, para que a equipe continue orgulhando nossa cidade e possa alcançar novas conquistas.

Aliar a nossa marca ao esporte reforça o nosso compromisso em levar saúde e qualidade de vida ao maior número possível de pessoas por meio da alimentação. O que demonstra o alinhamento das nossas atitudes com os nossos valores enquanto empresa.

Este patrocínio traz, ainda, orgulho aos nossos colaboradores em ver nossa marca estampada no uniforme de um time campeão. Além disso, beneficia nossas pessoas de outra forma: os coordenadores do time nos fornecem 10 convites por jogo para que sejam sorteados aos nossos colaboradores. Este sorteio proporciona aos vencedores uma quebra de rotina, momentos de lazer e possibilita, aos que não conhecem muito sobre basquete, entrar em contato com esta modalidade esportiva.

Planeta Sustentável

(ver item 'Inspirar – Planeta Sustentável')

Em uma empresa que preza pelo compartilhar não poderiam faltar ações de compartilhamento em prol do planeta. Por meio do nosso programa 'Planeta Sustentável' desenvolvemos ações voltadas à preservação do meio ambiente e à oferta de informações para a conscientização das nossas pessoas e da comunidade à utilização dos recursos de forma consciente.

Por meio do dinheiro arrecadado pelo DiCOré conseguimos, inclusive, compartilhar mais do que informações, compartilhamos tempo, amor e benefícios, voltados a instituições que estejam precisando de auxílio, por intermédio do nosso 'Evento Planeta Sustentável'. Nossos colaboradores são nossos parceiros nestes projetos. Eles se voluntariam a se doar pelo bem do próximo. Mais um exemplo do reflexo positivo das nossas ações na vida das nossas pessoas, das pessoas da nossa comunidade e do nosso meio ambiente.



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

43 3374 1500
apetit@apetit.com.br

Gratidão!

Somos gratos a todos aqueles que constroem a trajetória de sucesso da Apetit junto conosco. Sabemos que sem o comprometimento e a competência de nossas pessoas não seria possível desenvolvermos um trabalho de excelência como o que estamos desenvolvendo durante nossos 30 anos de história. A elas, toda nossa gratidão!

Este material foi escrito com a ajuda de todos que fazem, diariamente, nossa empresa ser reconhecida como uma das melhores para se trabalhar. Para que este trabalho fosse possível, recebemos a colaboração de diversos colaboradores que participaram com seus depoimentos, demonstrando seu orgulho em estar conosco e que a gratidão que temos por eles é recíproca.

Escrevemos este material com muito carinho e emoção, pelas histórias que ele contém e por tudo que as práticas, nele descritas, representam. Ele nos enche de orgulho e materializa a nossa essência: cuidar de pessoas!