



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

# **APETIT SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO**

## **PACTO GLOBAL DAS NAÇÕES UNIDAS**

**Relatório**

**Comunicação de Progresso – COP**

**2021**



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto: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 2020 a outubro de 2021

### 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](http://www.apetit.com.br)

[www.facebook.com/apetit.br](https://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](mailto:apetit@apetit.com.br)

## **RENOVANDO O COMPROMISSO – CARTA DA PRESIDENTE**

Londrina, 5 de outubro de 2021

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 2020 e outubro de 2021.

Atenciosamente,

Marcia Mocelin Manfrin  
Presidente da Apetit Serviços de Alimentação



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

## **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



### 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



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

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 por meio 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.*

**Como nos tornamos A referência em soluções de alimentação?**



**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; 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**

*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](mailto: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](mailto: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 150 participantes e voluntários.

**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.



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

**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 32 anos da empresa em 2021 foi realizada a "Gincana Solidária". Neste ano, a ação contribuiu com o Grupo de Apoio ao Hospital Evangélico de Londrina (GaHel), que dá suporte no atendimento de pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS). Ao todo, a equipe conseguiu mais de 300 produtos como chinelos, roupas, sabonetes e outros de higiene pessoal.

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



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

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



### 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).

A Apetit Serviços de Alimentação também incentiva participação de todos os membros nos diferentes momentos de tomadas de decisões. Na elaboração do Planejamento



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

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 é reconhecida, desde 2009, como uma das melhores empresas para trabalhar no Paraná e 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 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-**



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

**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.**

Projetada em 2013 para atender todos os funcionários, a UNIAP – Universidade Corporativa Apetit conta com um espaço de mais de 24.000 m<sup>2</sup> e tem a capacidade de hospedar 180 pessoas, normalmente colaboradores de outros estados que vão até Londrina, no Paraná, para realização de treinamentos. 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, ofertamos 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,



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

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.

Para 2022, 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



### 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.

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.



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

**Evento Planeta Sustentável:** Anualmente realizamos o evento Planeta Sustentável dedicado a colaboradores e comunidade do entorno da Matriz da Apetit. As ações visam estimular o desenvolvimento da consciência ambiental em comunidades carentes. Dentre as ações promovidas destacamos a revitalização da horta escolar, em prol da Escola Municipal Professor Hélvio Esteves, localizada na região norte de Londrina e oficina de fabricação de sabão líquido a um grupo de 40 indivíduos no Centro de Convivência da Pessoa Idosa do Jardim da Luz, Zona Leste de Londrina.

A iniciativa faz parte do projeto Planeta Sustentável e do programa de Direcionamento Correto do Óleo Residual (DiCORe) que visa minimizar os impactos negativos do descarte irregular do produto.

**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.



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

**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



### ANTICORRUPÇÃO

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.

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



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

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.

Na busca constante por tornar o clima organizacional cada vez mais ético e justo, a Apetit e demais empresas do Grupo lançaram, em 2021, o Canal Confidencial. A ferramenta possibilita que clientes, colaboradores e fornecedores relatem fatos que não estão de acordo com o Código de Ética, missão, visão e valores da empresa, leis vigentes no Brasil, ou quaisquer outras situações em que se sintam desconfortáveis.

### **COMO FUNCIONA?**

Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, o canal recebe os relatos, anônimos ou não, por meio de ligações telefônicas, site. São feitas perguntas base a respeito da situação. Após realizar o relato, o denunciante recebe um número de protocolo para que possa acompanhar o status da investigação.

A denúncia é apurada e auditada por profissionais especializados das áreas de psicologia e do direito contratados por uma empresa terceirizada, independente e totalmente imparcial, a Contato Seguro. Depois, é enviada para o Comitê de Ética e, caso necessário, repassada ao Comitê de Compliance, para adoção de medidas legais.

Os fatos ocorridos, podem ser descritos de forma anônima. No entanto, mesmo quando o denunciante se identifica, sua identidade é mantida em sigilo. Cada relato recebe um código pelo qual são chamados dentro dos comitês.

No caso de relatos em que o processo de investigação necessite de maiores evidências, a Contato Seguro, por meio do protocolo informado ao denunciante, solicita os dados necessários. Dependendo do teor da denúncia, a não apresentação de evidências pode acarretar no arquivamento.

### **COMO FAZER A DENÚNCIA?**

Os relatos podem ser feitos de maneira prática e ágil, sem burocracias, pelo telefone: 0800 800 6606. Se preferir, basta acessar a plataforma da Contato Seguro por meio do site da apetit, ou diretamente pelo endereço: [contatoseguro.com.br/delafoods](http://contatoseguro.com.br/delafoods).



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

**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.

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.



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto: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](mailto:apetit@apetit.com.br)

## Informações gerais

A Apetit teve início em 1989. A ideia de abrir um pequeno restaurante em Londrina surgiu de um sonho da família Manfrin. Após dois meses de inauguração, Marcia Manfrin recebeu sua primeira grande proposta: preparar e entregar treze marmitas para funcionários de uma indústria da cidade. Então, ficou claro que o mercado londrinense estava carente de empresas que oferecessem alimentação aos colaboradores de outras companhias. Assim nasceu a Apetit Serviços de Alimentação.

Marcia estabeleceu uma meta: fazer da empresa a maior do segmento de refeições transportadas da cidade, objetivo alcançado com sucesso em 1996. Neste momento, ela pensou em unificar refeições saudáveis com ambientes confortáveis e aconchegantes. Em 1999, os clientes atendidos pela Apetit passaram a ter um restaurante interno, moderno e confortável, administrado por nossa empresa. No mesmo ano, a matriz administrativa da companhia recebeu uma nova sede.

O número de restaurantes administrados pela Apetit foi aumentando ao longo dos anos. Foi preciso investir mais na padronização do atendimento, na orientação de nossas Gerentes de Unidade, treinamentos sobre o calendário anual de atividades, além de eventos e cursos.

Também foi preciso estreitar a nossa comunicação com o cliente, demonstrando transparência - um dos pilares na condução dos negócios. Em 2004, criamos o Planejamento Anual do Restaurante (PAR), uma cartilha que reforça o compromisso firmado com nossos clientes.

Em 2006, como consequência do desejo de contribuir para a construção de uma sociedade mais justa e sustentável, por meio de ações voltadas à valorização dos direitos humanos, da cidadania e da 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 humana passaram a ser reconhecidos, em 2010, pelo Instituto Great Place to Work. Nossa companhia passou a figurar entre as melhores empresas para se trabalhar, nos sinalizando acerca dos reflexos positivos do trabalho que realizamos no cuidado com as pessoas.



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

A Apetit acredita que as pessoas são a parte mais importante da companhia. Portanto, nada mais natural do que oferecer subsídios para que elas cresçam. Com este pensamento em mente, em 2013, foi criada a Universidade Apetit, a fim de oferecer cursos e treinamentos, presenciais e EAD, para o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores.

Continuamos em desenvolvimento. Em 2014, foi chegada a hora de modernizar os processos de gestão e descentralizar as decisões. A empresa passou por reformulações gerenciais e implantou princípios de governança corporativa.

Em 2015, iniciou-se um processo de expansão, mas sem perder de vista o bem-estar de nossas pessoas. Aliás, a primeira mudança importante na estrutura da Apetit aconteceu em 2015, tendo como motivação o cuidado com a equipe. Notamos que o peso das caixas de vegetais e carnes entregues nos restaurantes era excessivo e poderia prejudicar os colaboradores. Este fato, somado à visão de ampliação dos negócios, levou ao investimento da construção das Unidades de Beneficiamento de Vegetais, em 2015, e de Carnes, um ano depois.

Para facilitar a chegada destes produtos e outros insumos aos restaurantes administrados pela Apetit, foi criado em 2016, o Centro de Distribuição - referência em logística de onde saem os caminhões que abastecem as nossas unidades.

No mesmo ano, também foi criada a holding Dela Foods, que administra 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 a Apetit, independentemente do tamanho do crescimento, permaneça sendo regida pela mesma missão, visão e valores do início de nossa jornada.

Estes são preceitos que nos norteiam. É por meio desses balizadores que dizemos ao mercado e aos nossos profissionais porque existimos, o que queremos e em que acreditamos. A missão define nossos objetivos, a visão nos indica o caminho a seguir e os valores nos guiam.

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



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

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

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

Nestes quase 32 anos de história crescemos tanto que o estado do Paraná passou a ser pequeno. Atualmente estamos presentes em 8 estados brasileiros, servindo mais de 120 mil refeições diárias, com aproximadamente 2000 colaboradores e, além das indústrias citadas, agregamos ao nosso negócio a produção de geleias e conservas artesanais, uma indústria de massas frescas e formulados, uma indústria de refeições congeladas e uma rede de coffee houses, visando sempre cuidar da saúde, bem-estar e alimentação saudável das 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. 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, uma cultura organizacional forte é capaz de manter os colaboradores motivados e envolvidos com as causas da empresa. É por meio dos valores comuns, que o colaborador assume a visão de futuro da empresa como própria, uma vez que deve desejar fazer parte dela.

Quando ocorre o alinhamento de valores, a tendência é que o colaborador trabalhe mais feliz, mais integrado ao grupo que irá compor. Consequentemente, ele irá gerar mais resultados e trazer outros benefícios também para a empresa.

Visando maior assertividade na contratação e redução de turnover em nossos restaurantes, nos empenhamos em desenvolver metodologias e oferecer treinamentos 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 e propósitos alinhados aos nossos. É preciso ter as características comportamentais capazes de facilitar a adequação dele ao ambiente de trabalho no qual será inseridos.

*“Me recordo do processo seletivo realizado para o cargo de Gerente de Unidade do restaurante da Zaeli em Umuarama/PR. Na época, a Mariana que é a Gerente de Área me ligou e falou: ‘Julio, eu tenho uma pessoa super experiente para a vaga, mas também tenho uma com muita vontade. Quem você acha que a gente contrata?’*

*E eu respondi: A pessoa com muita vontade! Hoje, me orgulho em dizer que ela está entre os melhores resultados da organização e o melhor resultado de sua regional.”*

Julio Marin – Gerente de Operações

O cuidado com a preparação de uma nova liderança, para que seja capaz de contratar e receber 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 Gerentes de Unidade - responsáveis pelos restaurantes -, o processo de recrutamento e seleção é realizado pelo Gerente de Área – responsável pela região no qual o restaurante está localizado – 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 profissionais para suas equipes, quando necessário.

Ter as premissas deste modelo em mente no momento de recrutar um candidato, garante maior assertividade na integração do novo membro à equipe. O responsável pela contratação deve buscar por candidatos que melhor se adequem a vaga oferecida. Estes novos gerentes, no momento de um novo recrutamento, contam 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.



### Preferência pelo Olho no Olho

Tornar o processo de recrutamento e seleção mais humano é uma forma de demonstrar respeito às pessoas e, ao mesmo tempo, contribuir para a redução da rotatividade de profissionais, por meio da seleção alinhada aos nossos valores e que se enquadrem em nosso modelo de gestão.

Sabemos que a escolaridade dos 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 têm o conhecimento necessário para preencher currículos detalhados. Às vezes, não possuem a vivência profissional para saber que este requisito é necessário àqueles que desejam se candidatar a uma vaga de trabalho. Algumas dessas pessoas estão em busca do primeiro emprego em uma empresa.

Deste modo, incentivamos que para Contratar Bem, os gerentes responsáveis pela contratação levem em consideração mais do que está escrito no currículo, mas também 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. A técnica estimula 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 obtém excelentes resultados. Exemplo disto é o que acontece em nossa unidade na empresa 'Antenas Aquário':

*“Nesta unidade havia uma rotatividade muito grande de colaboradores. Em uma das contratações, 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, passou pelo período 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. 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 pareçam não ter muito a oferecer, mas que estão somente com seu potencial escondido. O cliente, por sua vez, elogiou a queda na rotatividade e também o entrosamento da equipe. A profissional dá muito valor à oportunidade que teve, e resolveu retomar os estudos para evoluir mais dentro da empresa. Com uma trabalhadora estimulada os serviços prestados são notoriamente mais satisfatórios”.*

Mônica Gonçalves Quirino – Gerente de Unidade na unidade Antenas Aquário

#### Isonomia no processo de contratação

Buscamos oportunizar aos nossos colaboradores um ambiente plural, no qual todos se sintam pertencentes à cultura e em iguais condições de oportunidade dentro da companhia. Por esse motivo, treinamos constantemente nossos recrutadores e lideranças, para que, em seus processos de contratação levem como premissa a total imparcialidade e respeito ao 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, gênero, origem étnica, língua, idade, condição econômica, nacionalidade, naturalidade, condição física, mental ou psíquica, parentesco, religião, orientação sexual, ideologia sindical ou posicionamento político. Da mesma forma, comprometemo-nos a impedir que categorias funcionais específicas sejam privilegiadas em razão de suas diferenças.”*

Código de Ética Apetit

Nossos processos de recrutamento levam em consideração o princípio de isonomia que consagra a igualdade de acesso aos cargos e empregos a todos.



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

### Rede solidária de banco de talentos

Durante o período de pandemia, a Apetit se perguntou de que forma poderia ajudar a comunidade local. Uma das práticas que desenvolvemos, envolveu o nosso departamento de Recursos Humanos. Muitas pessoas desempregadas se inscreviam por meio de nosso canal para angariação de talentos, o “Trabalhe Conosco” - amplamente divulgado em nosso site e redes sociais. Muitas dos trabalhadores que se encontravam neste banco eram chamados para trabalhar na operação dos restaurantes, ou mesmo em nossa matriz administrativa.

Porém, muitas ainda estavam esperando com ansiedade uma oportunidade de trabalho para poderem cuidar de suas famílias.

Foi a partir de então que o departamento de Comunicação e Marketing criou uma rede solidária de compartilhamento desse banco de dados. Assim, outras empresas que precisavam de mão de obra poderiam se cadastrar em nosso site e consultar este amplo canal de angariação, o que facilitou a conexão entre estas companhias com as pessoas que buscavam uma oportunidade.

Essa ação contribuiu para o desenvolvimento da comunidade local, principalmente em um momento tão sensível quanto o de pandemia, o qual ainda estamos enfrentando.

### 5 PASSOS PARA A CONTRATAÇÃO

Para que nossos recrutadores possam reconhecer os candidatos que melhor convirjam com os valores da Apetit, e que componham nossas equipes de forma a somar experiências e conhecimentos conosco diariamente, precisamos preparar lideranças fortes por meio da oferta de treinamentos constantes. Essas capacitações são direcionadas a aproximação da nossa cultura organizacional, de metodologias que forneçam o conhecimento e o suporte necessário para que os processos de contratação sejam conduzidos com assertividade.



Entendemos que o acerto na 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.

Desta forma, como mencionado anteriormente, a Apetit criou e implementou os chamados '5 passos para a contratação', uma metodologia desenvolvida pela área de Planejamento Estratégico, focado em Cultura Organizacional e Desenvolvimento Humano. A técnica é desmembrada em módulos de treinamento que orientam as lideranças sobre as etapas do processo de contratar e receber um novo membro para o time ancorado, sempre, sobre as bases da cultura 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 pela Apetit. Os conteúdos destes treinamentos são, também, repassados posteriormente por meio de treinamentos presenciais conduzidos pelo superior direto.

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

#### 1 – Recrutamento

Quando falamos em recrutamento, estamos falando na busca de pessoas que se adequem para preencher uma vaga específica da empresa. Como dito, cada líder é treinado para o recrutamento de candidatos com o perfil adequado para a sua equipe. Estas capacitações demonstram quais são as melhores formas e canais de divulgação para cada uma delas. Um dos motivos pelos quais todos os gestores são preparados para atuar como recrutadores de sua equipe é o fato de a Apetit ser uma empresa pulverizada geograficamente que atua em 08 estados brasileiros.

Deste modo, não faria sentido a contratação se manter totalmente 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 gestor 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 Rotinas Trabalhistas e Planejamento Estratégico sempre que julgarem necessário.



Com base nos conhecimentos adquiridos, o responsável pela contratação define qual o perfil do profissional que está buscando e quais os canais corretos que podem ser utilizados para a divulgação da vaga – Facebook, LinkedIn, sites e empresas especializadas 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 nos norteia, aumentando as chances de atrair profissionais com o perfil desejado.

## 2 – Seleção

A seleção começa com a definição do perfil de candidato que interessa a Apetit. Temos em mente que já atraímos estes profissionais por meio da escolha correta dos canais de recrutamento. Nesta etapa, é necessário selecionar o candidato de acordo com o perfil adequado. Para que isso aconteça consideramos a cultura e os valores da nossa empresa, além de verificarmos se as especificidades deste profissional estão de acordo com as necessidades da companhia. Se tudo isto estiver alinhado, encontramos o profissional correto.

É claro que quando o processo de seleção é feito em uma empresa que prima pelo cuidado com as pessoas, como no caso da Apetit, mais do que o olhar para o currículo, fomentamos o olhar aos indivíduos em sua essência. Incentivamos que cada líder pergunte sobre as relações familiares, de amizade, sobre hábitos do dia a dia e outros. Olhar para cada participante do processo seletivo com empatia, compreendendo verdadeiramente quem é o ser humano que está à nossa frente, nos ajuda a observar se o candidato tem o mesmo propósito que a Apetit e se tem o perfil necessário para assumir determinado cargo.

Envolver os líderes e encarregados diretos no processo de seleção foi uma mudança estratégica que ocorreu na Apetit nos últimos anos. Considerando 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 e região no processo de seleção. Assim, além de participar da avaliação das competências técnicas do candidato, as lideranças passam a conhecer a cultura da empresa em profundidade e podem identificar aquele que melhor se enquadra nela.



### 3 – Admissão

A admissão consiste em capacitar os gestores para todos os trâmites legais pertinentes ao processo. Nesta etapa entregamos uma relação com todos os documentos necessários para a admissão do novo contratado e orientamos em relação aos procedimentos que devem ser realizados via sistema. Todos esses procedimentos estão disponibilizados em forma de treinamento aos líderes, porém, caso eles necessitem de apoio durante a realização do processo, nossa equipe de Rotinas Trabalhistas fica disponível para atendê-los e ajudá-los.

Nossos Gerentes de Unidade são preparados para que estejam aptos a atuar, também, nesta fase burocrática que envolve a contratação. As rotinas mais simples desta fase ficam a cargo do Gerente de Unidade para maior celeridade ao processo e mais segurança ao candidato - uma vez que diminui o risco de extravio de documentos importantes – bem como, maior autonomia ao 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 isso, 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 do acerto com a documentação, é hora de receber e integrar o novo colaborador à equipe e à empresa. É no momento da integração que são aprofundadas as expectativas e ele passa a conhecer a cultura na qual está sendo inserido, na prática.

O momento da integração é, também, o momento em que o novo profissional irá conhecer os processos internos da empresa e os colegas de equipe. É claro que pode acontecer de nesta etapa o trabalhador ou a empresa perceberem que houve um alinhamento equivocado de expectativas. Porém, se o processo de recrutamento e seleção for bem feito, tendo a cultura organizacional, a missão, visão e valores da empresa como balizadores, a chance desta situação ocorrer 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.

Incentivamos nossas lideranças a preparar uma recepção cuidadosa aos novos profissionais para que, desta forma, eles se sintam parte do negócio o mais rápido possível. Para isso, sugerimos que o ambiente de trabalho (equipamentos, uniformes, mesa, etc.) esteja organizado e separado para que o colaborador se sinta acolhido. Além disso, nossas equipes acompanham os primeiros dias do trabalhador, com a finalidade de orientar e direcionar o integrante em suas atividades, bem como apresentar os espaços físicos da empresa, funcionamento do restaurante e outras informações relevantes.

## 5 – Treinamento

A Apetit busca sempre treinar, capacitar e cuidar integralmente de 100% do quadro de colaboradores, independentemente de cargo. Partimos do pressuposto que se o profissional tem clara a posição que ocupa na companhia e dispõe de todos os recursos para realizar seu trabalho com mais qualidade. Ele se sentirá satisfeito, valorizado e permanecerá porque quer fazer parte da empresa.

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

Isto reflete diretamente na redução do turnover da empresa, já que existe uma relação direta entre a qualidade de performance que o colaborador tem e a permanência dele dentro da companhia. Desta forma, alinhamos nossa expectativa, mais uma vez. Como consequência, aumentamos a integração entre os valores da companhia e os do trabalhador, o que faz com que a empresa tenha sua cultura e valores mais fortalecidos.



Oportunizar o desenvolvimento profissional das pessoas que compõem a Apetit é uma preocupação da empresa desde o início do processo de contratação. Entendemos que não importa qual o cargo para o qual a pessoa foi contratada inicialmente, queremos contribuir para a realização de suas ambições pessoais e profissionais.

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 em que 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 domínio – 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 evoluir.

Todas as nossas ações são desenvolvidas para que reflitam positivamente, também, na vida pessoal do trabalhador e, conseqüentemente, na sociedade como um todo. Acreditamos que um colaborador satisfeito se torna um cidadão melhor. É nisso que pensamos quando incentivamos as 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, comunicamos 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 da posição atualmente ocupada na Apetit. O programa de recrutamento interno possibilita que os colaboradores se desafiem, aproveitem as oportunidades e se desenvolvam cada vez mais.

*“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’ garante ao colaborador a oportunidade de crescer, se desafiar, de sonhar, se realizar e, conseqüentemente, aumenta sua satisfação e seu sentimento de pertencimento ao negócio.

#### Análise estatística de perfil demográfico

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 de forma imparcial, com base em resultados numéricos.

Para avaliar a população de colaboradores que compõem 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.

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.



Com base nestas informações, são traçados os perfis demográficos que orientam as lideranças no processo de triagem de colaboradores para futuras contratações e promoções, além de auxiliar 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 motivo disso estar acontecendo e possam ser adotadas medidas corretivas.

### Seja Bem-Vindo

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. Em consequência, nos tornamos mais abertos e confiantes por estarmos 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 mostre de uma forma especial o quanto o profissional é bem-vindo na nova equipe. É preciso que se diga que contamos com ele e que ele também poderá contar com a empresa.

Para promover um clima de descontração e de receptividade, incentivamos constantemente novas formas de receber bem nossos novos trabalhadores. Um recadinho surpresa, a decoração do ambiente de trabalho, um recado no mural, um mimo como chocolate, pirulito ou uma caneca. Essas são algumas ações simples fomentadas pela empresa. Por meio do compartilhamento de experiências, aumentamos o nível de engajamento e acolhemos de forma carinhosa quem integra nossa equipe.

Nós entendemos que o primeiro dia de um novo profissional 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. 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 aconteça, foi criado o programa 'Seja Bem-Vindo', que oferece o suporte necessário ao novo colaborador, recepcionando-o e integrando-o de forma respeitosa e



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

acolhedora. Por meio deste programa, o novo profissional 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. Nosso objetivo é que ele encontre na Apetit um local no qual terá prazer em estar.

Em nossa organização, todo novo trabalhador 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 pelo seu gestor imediato um kit composto pelo 'Guia da Cultura' (ver item 'Guia da Cultura'), um organizer (caderno personalizado) e uma caneta. Para um novo membro da equipe operacional, que irá atuar em uma das nossas unidades, é entregue um kit composto pelo 'Guia da Cultura', 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 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 do novo profissional nas listas de transmissões de e-mails, utilizadas para envio de informações pela Comunicação Interna. Este mesmo processo é realizado pelo departamento de Tecnologia da Informação para os novos Gerentes de Unidade, Gerentes de Área ou Gerentes Operacionais.

Para os trabalhadores operacionais, esses comunicados são, também, enviados impressos a cada unidade, via malote, para que sejam anexados no mural. Isso garante que a informação chegue ao conhecimento de todos.

Os Gerentes de Área, Operacionais ou Administrativos passam por um período de integração realizada na matriz da Apetit. Nesta integração, ele conhece a estrutura administrativa da empresa, passa por todos os setores, conhece o que cada departamento realiza e as pessoas que fazem parte dele. Esta é uma oportunidade de oferecer a este novo profissional uma visão geral da empresa e criar vínculos mais



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

próximos com profissionais que poderão estar a milhares de quilômetros de distância em seu posto de trabalho.

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 nele 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 profissional terá uma espécie de 'padrinho', que ficará responsável por ensinar o que é necessário para a execução de suas atividades. Esta pessoa acompanha os primeiros dias do novo contratado, almoçando junto, esclarecendo suas dúvidas e se empenhando 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 profissional a sua equipe antes de iniciar suas atividades na cozinha. O gestor apresenta as dependências do restaurante, entrega os Equipamentos de Proteção Individual e o conduz às 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.

Complementando o acolhimento, toda sexta-feira as novas contratações são divulgadas pelo departamento de Comunicação e Marketing. É encaminhado a todos os colaboradores administrativos e Gerentes um e-mail de boas-vindas contendo o nome dos novos trabalhadores, o cargo que irá exercer e unidade ou departamento em que 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 estratégica, 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 trabalhadores. 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 decisões irão impactar o trabalho de todos.

Receber bem nossos trabalhadores é a primeira forma de agradecermos as nossas pessoas. Assim, marcamos positivamente o início de sua trajetória na Apetit. Esperamos, desde seu recrutamento e seleção, que ele se sinta acolhido e respeitado pelo nosso time. Aqui ele não é mais um, ele é especial!

### PIC - Programa de Integração do Colaborador

Após as boas vindas, é hora de integrar o novo profissional. Neste momento, o recém contratado será colocado em contato com a missão, visão e valores da empresa, com as premissas e com as especificidades da função a qual irá exercer. A integração diminui consideravelmente o tempo de adaptação deste novo trabalhador, tanto em relação à empresa quanto à equipe. Minimiza, também, 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 estreitar. O processo deve ser honesto, respeitoso e transparente.

Tendo em vista a importância da integração para a adaptação do novo membro e a aproximação deste com a empresa, a Apetit desenvolve o 'PIC – Programa de Integração do Colaborador'. Um grupo de treinamentos pelo qual todos os profissionais 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 trabalhador possa iniciar sua jornada com segurança dentro da companhia. O PIC é composto pelos esclarecimentos das políticas internas e oferta de treinamentos ou cursos específicos de cada função.



Todos os treinamentos e cursos, oferecidos neste programa, são elaborados em conformidade com o padrão estabelecido pela UNIAP (ver item 'Desenvolver – UNIAP'). Essa capacitação tem como objetivo ajudar o novo colaborador a conhecer e compreender a história da empresa, como surgiu e a sua evolução ao longo dos anos; 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 integrante.

Fazem parte do processo de integração os seguintes módulos: Integração Institucional, Integração Comportamental, Integração Operacional, Integração Técnica e Integração Estratégica. As Integrações Institucional e Comportamental são direcionadas a todos os profissionais, 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 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 interativas. Esta integração é conduzida pelo líder direto do novo contratado em um ambiente tranquilo, que possibilita o maior grau de imersão possível.

A Integração Comportamental trata do desenvolvimento do profissional dentro da Apetit. 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 trabalhador 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 e 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 à 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, 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 colaboradores e oferecer reconhecimento financeiro àqueles que 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 integrar 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 videoconferência. 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.

### 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 trabalhador 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 profissional um material impresso contendo todos os elementos que marcam o compromisso que o colaborador e a empresa assumem mutuamente no ato da contratação. O novo membro 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'.



Este material é um manual de orientação. Baseado nas premissas da comunicação efetiva utilizada em todas as comunicações desenvolvidas pela Apetit, este guia é escrito de uma forma clara e direta para facilitar o entendimento de todos, independentemente do nível de instrução do profissional. A empresa preza para que todo o time tenha acesso às informações por ela disponibilizadas.

O guia 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 'Missão, Visão e Valores'), o guia abrange, ainda, os benefícios que oferecemos; a postura e atitudes que esperamos dentro do ambiente de trabalho; o que o nosso cliente espera do nosso atendimento; os direitos e deveres dos trabalhadores; 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 profissional, 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 trabalhador deve destacar esta página e entregar ao seu líder direto para que seja encaminhado ao Recursos Humanos e seja anexada aos demais documentos. 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 integrantes da Apetit recebem o 'Guia da Cultura', independentemente de cargo ou de localidade de atuação. O material 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. Dessa forma, garantimos que nenhum novo profissional 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.

### 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 longo, promissor e feliz.

Deste modo, logo que nosso novo contratado inicia suas funções em nossa empresa, ele recebe o 'apadrinhamento' de um colega com mais tempo no departamento ou com o qual irá trabalhar diretamente.

Este profissional acompanha o recém contratado durante os meses de experiência para auxiliá-lo em suas atividades, responder suas dúvidas e apresentá-lo aos processos e pessoas.

Esta prática otimiza 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, dissemina nossa política de cultivar laços e o cuidado uns com os outros, entre outros benefícios.

No final dos meses de experiência, o novo profissional 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

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 com quase 2.000 trabalhadores atuantes em diversos estados brasileiros. Desta forma, torna-se necessário o desenvolvimento de programas que incentivem momentos de aproximação dos profissionais com a cultura da empresa e de integração entre os membros das equipes e seus gestores.

Percebendo esta necessidade, em 2011 criamos o programa 'Nosso Dia'. Proposto como uma forma de reintegrar nosso time, aproximá-los da cultura que norteia as ações da empresa e incentivá-los a participar dos programas de benefícios que oferecemos espontaneamente.

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

E por que utilizar um material que nossos profissionais já têm? Esta é uma forma de estreitar ainda mais os laços com a Apetit. A nova integração com nosso guia permite que nossas pessoas lembrem 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. O segundo mês do ano foi escolhido 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 ano com alinhamento integral.

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



O e-mail engaja as lideranças, de cima para baixo, para que os Gerentes de Unidade possam contar com o apoio necessário de suas lideranças para fazer o 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 nos restaurantes.

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, as lideranças de cada departamento – baseados no 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 e ferramentas de reuniões remotas.

Incentivamos a todos que encaminhem fotos das práticas do 'Nosso Dia' ao departamento de Comunicação e Marketing. Com esse material em mãos, podemos criar informes 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 envolvidos para que 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.

### Os 10 mandamentos Apetit

Como estamos agindo no nosso dia a dia? O que temos que fazer de diferente para alcançar os resultados esperados? O que realmente queremos construir aqui?

É esse tipo de reflexão que nos impulsiona a sermos melhores e a construirmos um legado. Pautados nas ações que norteiam nossa cultura organizacional, no início de 2020 reunimos nossas lideranças para a Convenção Anual. Neste evento, foram criados os 10 mandamentos Apetit. Os Mandamentos resgatam nossa missão, nossa visão, nossos valores e nosso propósito, que busca inspirar colaboradores de ponta a ponta e trazer a melhor experiência aos nossos clientes.

Em uma dinâmica de grupo, ouvindo a opinião de todos, foi decidido que nossos mandamentos são:

1. Somos fortes! Assumimos responsabilidades e nos comprometemos com a entrega.



2. Ouvimos, falamos e desenvolvemos por meio de uma comunicação transparente e assertiva. O respeito é a base para os nossos relacionamentos.
3. Fazemos o certo com ética e respeito incondicional pelas pessoas e instituições.
4. Inspiramos pelo exemplo e nutrimos bons comportamentos relacionados à segurança e bem-estar coletivo.
5. Possuímos atitude de dono com atenção aos detalhes e foco em resultados.
6. Transformamos problemas em solução e somos impulsionados pelo desafio.
7. Respeitamos as individualidades e praticamos a sustentabilidade dentro e fora dos muros institucionais.
8. Cultivamos hábitos simples, desafiamos o óbvio, sonhamos grande e andamos rápido.
9. Contratamos, recebemos e cuidamos com base em nossas crenças e valores.
10. Celebramos cada conquista e potencializamos o cuidado pelas pessoas por meio do crescimento. Aqui evoluir é a única opção.

Os nossos 10 mandamentos foram criados de forma colaborativa entre todos os participantes, tendo como premissa a tradução em palavras do que para nós é inegociável como referência de conduta.

O selo de compromisso com este documento foi um momento muito especial, em que cada profissional imprimiu sua digital em volta dos mandamentos, que foram cuidadosamente escritos à mão, e posteriormente emoldurados em um quadro que hoje se encontra na matriz administrativa. Neste momento simbólico, expressamos o que somos e qual marca queremos construir.

Para que a prática abrangesse 100% dos nossos trabalhadores, foram feitas reuniões online com lideranças de todo o país para orientação sobre o que cada mandamento significa para a companhia e como os colaboradores podem aplicar as ações descritas no seu dia a dia. Foram enviados para todos os restaurantes, fábricas e equipes administrativas uma cópia física dos 10 mandamentos e tinta de dedo, para que cada líder pudesse replicar o momento com suas equipes e, após a dinâmica, manter o material exposto e visível a todos, assim como está hoje em nossa matriz.



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

## Missão, Visão e Valores

Ao longo de nossa trajetória no mercado, carregamos conosco nossa essência, ideais e aquilo em que realmente acreditamos. 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 profissionais porque existimos, o que queremos e em que acreditamos. A missão define nossos objetivos, a visão nos indica o caminho a seguir e os valores nos guiam.

Nossa Missão – Oferecer as melhores soluções em 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 trabalhadores ou 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: nossas pessoas. Quando crescemos, nossos profissionais 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 compõem prosperam e a sociedade também!

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

Nossos valores são pautados naquilo que prezamos, naquilo que nos é mais precioso. Eles nos norteiam e nos inspiram a sermos cada dia melhor, seguindo firme em nossa missão. Como empresa, buscamos resultados por meio do vínculo com os nossos



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

clientes firmados pela excelência do nosso atendimento e pela transparência existente em nossas relações. Relações estas que buscamos estreitar também com nossas pessoas. Sabemos que sem nossos trabalhadores não seria possível nossa existência, nossa sustentabilidade e nosso sucesso. Por isso, deixamos claro a importância de cada um deles no nosso dia a dia em todas as nossas conquistas. 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 de mais de 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 trabalhadores, 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.

A 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 baseado na solidariedade com o próximo.

Para que os trabalhadores 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 profissionais da matriz, 'Guia da Cultura', estações de trabalho, agendas, cadernos, comunicados, mural, e principalmente, nas nossas atitudes diariamente.

Nosso objetivo é que por meio do contato diário com aquilo que rege a empresa, nossas pessoas 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. Buscamos nos manter conectados, de todas as formas possíveis, aos princípios que regem a nossa companhia.



## 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 profissional que está ingressando na Apetit é feita presencialmente já no primeiro dia, no momento de sua integração à equipe e à empresa conforme o Programa de Integração. Além disso, é oferecido um material impresso contendo todos os elementos que marcam o compromisso que o trabalhador e a empresa assumem mutuamente no ato da contratação. O novo profissional 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 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 para facilitar o entendimento de todos, independentemente do nível de instrução. A empresa preza para que todos os profissionais tenham acesso às informações por ele disponibilizadas.

O material 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 trabalhador e empresa.

Além de conter um pouco da história da criação da Apetit e descrever a missão, visão e valores que regem a companhia, o guia abrange, ainda, os benefícios que oferecemos aos nossos trabalhadores; 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 profissional, demonstrando a ciência de todas as normas contidas no manual, seu compromisso em seguir e respeitar as regras determinadas. Após a leitura e assinatura desta declaração, o trabalhador deve destacar esta página e entregar ao seu líder direto para que seja encaminhado ao Recursos Humanos e seja anexada aos demais documentos. 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 trabalhadores da Apetit recebem o 'Guia da Cultura', independentemente de cargo ou de localidade de atuação. O material é enviado para todas as novas unidades antes da inauguração, como parte da '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. Assim garantimos que nenhum novo profissional 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.

### 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 normas de conduta que orientem as ações dos trabalhadores 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, a Apetit criou seu próprio 'Código de Ética'.

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

Consideramos, para a criação do nosso Código, 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 novo membro do time já no seu primeiro dia de trabalho. Durante a integração do integrante à equipe e à empresa, o líder direto do novo colaborador entrega a ele nosso 'Guia da Cultura' e apresenta, de forma detalhada, os assuntos contidos. Entre eles, o 'Código de Ética' que está presente no guia. Além da apresentação oral, o profissional pode recorrer ao guia impresso sempre que houver alguma dúvida em relação ao Código ou, pode ainda, se dirigir ao seu líder direto.

#### Programa Um Bom dia com Apetit

Valorizamos a integração entre as pessoas, o cuidado uns com os outros e o compartilhamento de informações. Nos esforçamos para que cada um se sinta bem em nossa companhia, sejam elas nossos colaboradores ou clientes.

Pensando nestes pontos, a Apetit criou o programa 'Um Bom Dia com Apetit'. Oferecido de forma voluntária e gratuita aos nossos clientes e profissionais, a iniciativa se trata de



um momento de integração, aprendizado e troca de experiência muito valorizado por aqueles que participam.

O programa é mensal e composto por um delicioso café da manhã oferecido pela Apetit, em todos os nossos restaurantes, indústrias e matriz. Neste encontro, além da refeição preparada especialmente para a ocasião, são compartilhadas informações e conhecimentos acerca de temas importantes sobre a Apetit e nutrição.

O Gerente de Unidade é o responsável por ministrar o 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, suas qualidades, e outros que envolvem o dia a dia no restaurante. 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.

Para maior controle e organização do evento, os assuntos são pré definidos no 'Planejamento Anual do Restaurante' – PAR, cartilha que orienta nossos Gerentes de Unidade sobre tudo que irá acontecer nas unidades durante aquele ano.

Normalmente nossos clientes escolhem os profissionais 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.

Nas nossas indústrias e em nossa matriz, o evento acontece da mesma forma que nas unidades. A única diferença é que tanto os trabalhadores da cozinha, quanto os administrativos são colaboradores da Apetit, seguindo os mesmos critérios para participação.

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. O Bom Dia é uma forma de tornar o momento ainda mais especial e de encantar o novo profissional, para que ele se sinta ainda mais acolhido e valorizado.



O bate-papo dura aproximadamente 30 minutos. A Gerente de Unidade finaliza a palestra com a abertura de um diálogo sobre o tema entre os participantes. Os participantes 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, todos 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.

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 métodos de apresentação.

### Instituto Apetit de Educação

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

O Instituto nasceu do desejo da nossa Presidente, Marcia 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 contemplam programas sociais propostos e desenvolvidos pela empresa, proporcionando educação sócio-profissionalizante, qualidade de vida e a promoção do respeito à diversidade tanto no ambiente de trabalho quanto na sociedade. Estas ações acontecem por meio de cursos, ações voluntárias, programas e projetos que são custeados pela própria Apetit.



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

Como forma de angariar recursos financeiros para o desenvolvimento dos programas criados pelo instituto, nossa Presidente oferece palestras gratuitas sobre empreendedorismo, liderança, motivação e diversos outros temas para empresas. Caso sintam-se à vontade, essas companhias podem realizar doações para o Instituto.

Além de apoiar financeiramente, a Apetit estimula e engaja seus colaboradores a se voluntariar em diversas campanhas solidárias. Desta forma, incentivamos 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 três importantes programas: 'Integrar' e 'Auxiliar em Serviços de Alimentação' voltados para toda a comunidade e o 'Mamãe Apetit', direcionado aos nossos colaboradores.

O Programa Integrar traz consigo a bandeira da inclusão, amplamente defendida pela Apetit. Oferecemos oportunidades de emprego a pessoas com deficiência 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, por contato telefônico e e-mail direcionados aos centros de apoio. Estas instituições repassam as informações aos responsáveis pelos 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. No departamento no qual irá trabalhar, o novo contratado terá auxílio de um colega de trabalho com mais tempo de empresa. Este



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

colega será responsável por ensinar a função, supervisionar as atividades e auxiliá-lo a desenvolver suas potencialidades profissionais e comportamentais.

Em nossa matriz, contamos com o apoio de um padrinho muito importante, o de bem-estar. O nome dele é 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, 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 12 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 abrimos espaço em nossas equipes para pessoas com 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.

Em 2020, no momento em que a pandemia de Covid-19 se espalhou pelo mundo, nos preocupamos em manter a saúde, segurança e bem-estar dos nossos colaboradores que são do grupo de risco, incluindo as pessoas com deficiência. Esses profissionais foram encaminhados às suas casas, sem prejuízos financeiros, para que se mantivessem seguros.

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.

No ano de 2019, foram atendidos 36 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 curso e estágio, os participantes do programa estarão aptos a serem efetivados pela própria empresa ou serem integrados ao mercado de trabalho, tanto em funções operacionais quanto administrativas. Em 2020, respeitando os protocolos de saúde para o combate e controle da disseminação do coronavírus, os alunos participantes do programa realizaram suas atividades de forma online, tendo sua grade curricular adaptada para o novo momento. Esse novo formato permitiu a continuidade do programa e a contribuição para que os jovens permaneçam em seu processo de desenvolvimento.

Mamãe Apetit: A Apetit é uma empresa que se preocupa com a saúde e bem-estar de todo nosso quadro de pessoas e, mais do que isso, compartilha a felicidade dos momentos especiais e realização dos sonhos dos nossos colaboradores. Tendo em vista que a maioria das pessoas que compõem nosso quadro são mulheres, criamos o programa 'Mamãe Apetit' para orientar nossas trabalhadoras gestantes.

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 profissional gestante durante todo o período de gravidez e pós-parto.

Temos como objetivo minimizar a ansiedade da mulher quanto a sua condição profissional. Por meio deste programa, deixamos claro que a posição da nossa colaboradora grávida em nossa companhia é respeitada e garantida. Na Apetit, 98% de



nossas profissionais que se tornaram mães retornam ao trabalho. Os outros 2% 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 se houver vaga disponível quando ela desejar voltar, nada impede que esta trabalhadora 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 anteriormente 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 Gestão Operacional sobre sua vontade de participar. A partir desta manifestação de interesse, o departamento direciona informativos bimestrais, digitais e impressos, à colaboradora gestante sobre temas como: 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.

Antes do nascimento, cada mamãe recebe o 'Kit Mamãe Apetit' 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 importância do aleitamento materno. O kit demonstra nossa preocupação e alegria pela chegada do novo membro da família Apetit materializada em forma de presente. Junto com ele, 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.

### Dela Connect

Nossa Presidente busca, das mais variadas formas, manter relacionamento e contato com nossos colaboradores. Administrativos ou operacionais, Manfrin busca se aproximar de toda a base e contribuir efetivamente para o sucesso de práticas voltadas ao cuidado e respeito pelas pessoas. Sabemos que nossos profissionais 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 são enviados para cada unidade, realizamos videoconferências periódicas por meio da ferramenta Google Meet entre nossa Presidente e os gerentes das nossas unidades.

Após marcar uma data e horário para que a reunião virtual seja realizada, todos os Gerentes de Unidade são orientados a baixar a ferramenta em um computador ou aplicativo para acesso pelo celular.

O 'Dela Connect' é um momento valioso de inspiração, 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.

É notável o engajamento das lideranças nessas reuniões, que aproveitam essa abertura, proximidade e transparência para sanar suas dúvidas, trazer sugestões e desfrutar de trocas de experiências e conhecimentos com a Presidente.

A reunião, que acontece mensalmente, é utilizada também para divulgar as unidades que estão em nosso ranking do BSC e demais cases de sucesso, como um momento de compartilhar, ouvir e falar aquilo que é mais relevante em nossa organização, sendo encerrada sempre com um momento de oração, conduzido pela nossa Presidente.



## Gastronomia Especial

No Projeto Gastronomia Especial, a Apetit abre suas portas para alunos de instituições londrinenses, direcionadas à educação de pessoas com 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 os alunos a adquirirem novos conhecimentos e desenvolverem habilidades, além de oferecer uma tarde divertida e descontraída com a oportunidade de saírem da rotina e fazerem novos amigos.

São enviados convites às 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 estende-se aos professores e pais que quiserem acompanhar.

Nas aulas oferecidas pelo projeto, os colaboradores voluntários se responsabilizam pelo pré-preparo dos ingredientes que serão utilizados nas receitas ensinadas como cortar, cozinhar e processar, para eliminar qualquer possibilidade de risco de acidentes. Além disso, os voluntários auxiliam os participantes do projeto na montagem dos pratos, orientando de maneira descontraída e com bastante incentivo para que eles sintam o nosso cuidado e percebam que têm capacidade de realizar a atividade proposta.

O Instrutor Técnico, responsável por ministrar as aulas do programa, executa as etapas da receita passo a passo para que os participantes assistam e depois reproduzam. Ao término do preparo o participante pode degustar o prato que ele mesmo preparou.

Além do preparo dos pratos, os alunos ainda desfrutam de nosso espaço gourmet. Com decoração especial, eles podem aproveitar o momento para curtir música, dançar e interagir. Os familiares dos participantes alimentam o senso de capacidade e autoestima em todos que participam do programa.

Após as atividades desenvolvidas, os alunos 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. A visita é realizada respeitando o grau de mobilidade de cada um dos participantes.

O objetivo maior desta visita, na qual oportunizamos o contato destes jovens com um pouquinho da realidade de uma empresa, é mostrar aos alunos que eles podem ser



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

inseridos no mercado de trabalho, podem aprimorar suas habilidades e despertar tantas outras, tornando-se cada vez mais autônomos e autoconfiantes.

Ao término do dia, todos recebem um certificado de participação do evento que é entregue em mãos, um a um, pela Presidente da Apetit, Marcia 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:

*“Essa vinda aqui para a Apetit é muito prazerosa para todos nós, principalmente para os alunos. Todos os anos quando nós recebemos o convite procuramos fazer uma escala e trazer uma turma diferente por ano, para que todos tenham esta experiência, porque é muito gratificante eles virem pra outro espaço que não seja a escola, conhecer o trabalho de uma empresa tão conceituada, ter este momento de socialização com os funcionários da empresa, com os alunos de outras escolas e terem a oportunidade de eles mesmos prepararem o lanche que vai ser consumido. Lá na escola nós também temos este projeto de culinária e eles gostam muito e ainda mais com música, aí é que eles fazem a festa. Eu, em nome da APS Down só tenho a agradecer porque é muito gratificante mesmo, tanto para nós quanto para eles.”*

Profa. Elaine, Diretora de um dos núcleos da APS Down

*“Eu estou achando ótimo, estou adorando e estou muito feliz aqui com os meus amigos. Vou aprender aqui para fazer em casa, com a minha mãe que eu amo muito.”*

Marcela Lima, aluna da Escola Manain

Por conta da pandemia, tivemos que adaptar em 2020 o nosso modelo de execução do projeto. Selecionamos alunos que receberam, em suas casas, com muito carinho e cuidado, um kit natalino de biscoitos e glacê próprio para decorar, além de outros acessórios como chapéu de Papai Noel, sacola personalizada e uma cartinha, escrita com muito carinho na qual explicamos, em linguagem didática, como utilizar os materiais



recebidos para que cada um pudesse criar sua própria decoração no biscoito e expressar sua criatividade.

A escolha dos participantes se deu em parceria com as instituições de ensino, levando em consideração critérios como coordenação motora e conhecimentos básicos em informática, já que teriam que utilizar o celular.

Para a realização da aula de decoração dos biscoitos natalinos, agendamos um horário para o encontro virtual, que foi transmitido por meio de videoconferência do Whatsapp - ferramenta na qual eles já possuem maior afinidade e facilidade na utilização.

Uma colaboradora voluntária ministrou esse momento de integração à distância, orientando como decorar os biscoitos e criando um momento de diversão e felicidade entre os participantes.

*“A 10ª edição do Gastronomia Especial foi extremamente importante para mim e, com toda certeza, marcou para sempre a minha trajetória na Apetit. Pela primeira vez, não só participei do evento, como o ministrei e foi incrível! Ter a oportunidade de proporcionar, mesmo que por meio de uma tela de celular, um momento de aprendizado, descontração e alegria para crianças e jovens tão especiais e empenhados!”*

Arisla Aiello, Comunicação Apetit

### Exemplo que vem da liderança

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

Nossa grande fonte de inspiração é a nossa Presidente, Marcia Manfrin. Uma mulher forte que sonha e realiza. Por meio de seu exemplo de determinação e do respeito que conquistou ao longo de sua trajetória como empreendedora, ela influencia positivamente os colaboradores, em vários cantos do país.



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

A Presidente realiza videoconferências periódicas com os colaboradores das nossas 180 unidades para falar com eles sobre nossa cultura organizacional e reforçar nossa missão, visão e valores. Nossas pessoas ficam imensamente felizes em falar com ela.

Além de inspirar as pessoas que fazem a nossa empresa, a Presidente é também inspiração no mundo dos negócios. Ela 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.

Manfrin participa de grandes e importantes eventos, como TEDx, Ancham, GPTW, Movimento UMA em prol do empoderamento feminino, entre outros. Em 2021 foi eleita Presidente da Associação Comercial e Industrial de Londrina - ACIL, a primeira mulher a assumir o cargo em 84 anos de história da associação.

Por sua popularidade, está presente em diversos vídeos, canais de TV e de internet. Esses materiais também são utilizados 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!”.*

Marcia Manfrin – Presidente

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.

*“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.*



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

Marcia Mocelin Manfrin – Presidente

*“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’”.*

Marcia Mocelin Manfrin - Presidente

Assim como citado por Marcia, 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. A partir do exemplo que vem da Presidência, incentivamos que gestores e líderes nas mais diversas áreas da organização multipliquem a postura de inspiração para seus times.

### Selos e Reconhecimentos

Nossas ações voltadas ao cuidado das pessoas foram reconhecidas ao longo dos nossos 32 anos de história. Cuidamos dos nossos colaboradores, eles cuidam dos nossos clientes 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 seja convergente 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: a Apetit é signatária do Women’s Empowerment Principles por compartilhar dos 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 comunitárias, dentre outros pontos que envolvem não apenas mulheres, mas a sociedade como um todo.

Prêmio WEPS Brasil – Empresas Empoderando Mulheres: A conquista do selo é fruto de nossas práticas de gestão voltadas para mulheres, que são maioria em nosso público interno, 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.

Pelo compromisso assumido pela Apetit de garantir a equidade de gênero, e por agir em conformidade com os sete princípios que regem a premiação, a empresa assumiu a primeira posição no ranking de 2019 e 2021, troféu ouro da categoria. A premiação acontece a cada 2 anos.

*“Essa premiação, muito mais que um reconhecimento, demonstra que a Apetit está no caminho certo para a construção de um Brasil melhor. Significa ser inspiração para que outras empresas também possam trilhar este caminho. Aos profissionais que fazem parte dessa jornada conosco, nosso muito obrigada”.*

Pamela Manfrin, Diretora de Desenvolvimento

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: a Presidente da Apetit é reconhecida por sua experiência e ações empreendedoras. Além de ser uma líder inspiradora para as pessoas que compõem a empresa, ela participa de palestras, eventos e debates com o intuito de levar conhecimento e inspiração a profissionais de diversas empresas. Manfrin 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 conosco rumo ao futuro. A consequência dessa valorização, e respeito, traz ganhos de produtividade e 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 dez vezes consecutivas.

Great Place to Work – Paraná: em 2020, fomos classificados no ranking como a 2ª 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 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 profissional, compartilhar as oportunidades de desenvolvimento e maximizar o desempenho individual e coletivo.

Great Place to Work – Mulher: Fomos eleitos como uma das Melhores Empresas para a Mulher Trabalhar pelo Great Place to Work em 2020. A 4ª edição do evento consagrou as 70 companhias mais engajadas no respeito à diversidade e inclusão feminina no mercado de trabalho. A iniciativa promove discussões sobre o posicionamento da mulher na sociedade e quebra o estereótipo de gênero, dando visibilidade para as organizações que oportunizam o protagonismo das suas profissionais, independente do cargo ocupado. A revelação das empresas vencedoras aconteceu no RH Summit, maior evento online da área na América Latina. Pela primeira vez, a premiação foi aberta ao público na internet e contou com diferentes palestras relacionadas ao tema de empoderamento feminino.



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

Master Cana Social: o prêmio incentiva, reconhece e premia as empresas do setor sucroenergético brasileiras por suas práticas de gestão de pessoas e responsabilidade socioambiental. O prêmio certifica também entidades representativas, empresas fornecedoras de produtos e serviços ao setor que contribuem para a promoção do bem-estar social e do desenvolvimento sustentável.

Campeãs da Inovação: este prêmio, oferecido pela Revista Amanhã, reconhece as 50 empresas mais inovadoras do sul 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. Somos líderes do setor de refeições coletivas. Um reconhecimento das inovações que buscamos e alcançamos por meio dos nossos projetos, processos e ações.

Troféu SESI em Segurança do Trabalho: A Apetit conquistou a primeira colocação no Troféu Sesi de Melhores Práticas em Segurança, Saúde e Bem-estar na categoria de grande empresa em 2019. A primeira edição do prêmio surgiu para valorizar as empresas que mais investem na segurança e saúde dos colaboradores. Além de um bom clima organizacional, a pesquisa levou em conta um questionário respondido pelas participantes com perguntas relacionadas às ações praticadas em prol das pessoas e minimização de riscos laborais. Em 2021 fomos certificados junto a importantes empresas do setor industrial.

Prêmio Top VIEW – Empresária do ano: A presidente da Apetit, Marcia Manfrin, recebeu o troféu de Empresária do Ano do Prêmio Personalidades TOPVIEW 2019. A celebração organizada pelo Grupo RIC aconteceu no Palácio Garibaldi, em Curitiba. A segunda edição do prêmio contou com 111 finalistas divididos em 5 grandes grupos: Saúde e Bem-Estar; Cultura, Estilo e Entretenimento; Educação, Sustentabilidade e Ação Social; Sociedade e, por fim, Justiça, Negócio e Gestão, categoria na qual Marcia Manfrin foi a vencedora. A empresária disputou o reconhecimento com o Diretor Comercial e de Marketing da Cia Beal, Carlos Beal, e o Cofundador e CEO do Ebanx, Alphonse Voigt.

Para a presidente da Apetit, a busca pela excelência e o respeito pelas pessoas foram as características que fizeram com que ela conquistasse esse importante reconhecimento.



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

*“Todo empresário precisa entender que sozinho não é possível tocar um negócio e fazer com que ele prospere. Sozinhos não conseguimos chegar a lugar algum. Em relação a busca pela excelência, acredito que em um mercado competitivo e em constante transformação, aquele que para no tempo e se acomoda acaba sendo engolido. É necessário estar em movimento, inovar e se reinventar o tempo todo.”*

Marcia Manfrin, Presidente da Apetit

Top of Mind de RH - Top 5: Fomos eleitos em 2020 como uma das marcas mais lembradas por profissionais de Recursos Humanos, na categoria Serviços de Alimentação Coletiva. A principal premiação da categoria, desde 1998, reconhece as melhores fornecedoras para o universo corporativo, com soluções que agregam na rotina organizacional de forma efetiva. A votação é realizada somente entre o público de RH, o que reforça a seriedade da iniciativa com participantes que realmente são valorizados por estes profissionais. A 23ª edição da pesquisa trouxe 165 empresas indicadas, divididas em 32 categorias principais. A Apetit ficou entre as cinco mais lembradas no grupo de serviços de alimentação coletiva.

### Planeta Sustentável

Uma das preocupações constantes da Apetit, além do cuidado com as pessoas, é em relação ao meio ambiente e 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 contínuas ajudam na preservação dos recursos naturais e minimizam os impactos causados pela ação humana 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. Veja a seguir alguns projetos e programas, administrados por vários departamentos da companhia:

Responsabilidade à mesa: a Apetit oferece refeições a mais de 120 mil pessoas diariamente. Temos a responsabilidade de disseminar ações de conscientização que



envolvam colaboradores e clientes dos restaurantes sobre os cuidados de cada um em relação ao desperdício de alimentos - tanto nos restaurantes quanto dentro das cozinhas. A campanha é prevista no Planejamento Anual do Restaurante (PAR). Os materiais utilizados para a realização do projeto podem ser solicitados por todos os Gerentes de Unidade. A campanha é composta por cartazes que mostram dados significativos sobre o desperdício de alimentos no mundo, além de impressos para displays de mesa com informações complementares, cartazes com um contador de desperdício para que semanalmente sejam expostos, em números, a quantidade de alimentos desperdiçada e quantas pessoas seriam alimentadas o que foi desperdiçado. Os restaurantes utilizam TVs para exibir informações, em materiais visuais sobre o tema. 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.

Água faz falta: seguindo a mesma linha da campanha de conscientização sobre o desperdício de alimentos, a campanha 'Água faz falta' conscientiza tanto os colaboradores quanto os clientes sobre o impacto positivo do consumo consciente de água. Esta campanha, direcionada aos nossos restaurantes, tem 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, TVs e adesivos com dicas voltadas à utilização consciente da água no ambiente de trabalho e doméstico para conscientizar o cliente usuário. Uma outra ação importante voltada à economia de água foi a implantação da Unidade de Beneficiamento de Vegetais – UBV. Com a Unidade, os vegetais já chegam aos restaurantes higienizados, descascados e cortados. Este processo representa a economia de 36 litros de água a cada quilo de produto utilizado. Diariamente, são 180 mil litros de água que deixam de ser utilizados nos 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.



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 Safedoc – um sistema ao qual toda empresa tem acesso e que possibilita que todos os documentos sejam digitalizados e mantidos em uma base de dados em que cada departamento tem 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 ser 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.

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 contam com 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 ou geladeiras quebradas, por exemplo – a estas instituições



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

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 materiais.

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 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.

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.

Há casos em que o cliente fica responsável pela coleta, já que a própria empresa conta com processo homologado. 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. Juntos, os setores 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.

A partir deste contato e da escolha da instituição que receberá os benefícios da ação, o evento é estruturado com base nas necessidades desta entidade. Todos os nossos colaboradores da região são convidados, via comunicados internos, a se voluntariar.

Por conta da crise sanitária em 2020, o último Planeta foi realizado em 2019. O valor arrecadado com o DiCORE foi utilizado para a ação, que no ano, foi voltada para o Centro de Convivência da Pessoa Idosa, de Londrina/PR. Em parceria com a Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), ensinamos o grupo a fabricar sabão líquido. A iniciativa promoveu não apenas o cuidado com o meio ambiente, mas também uma possível fonte de renda aos idosos, que podiam replicar o conhecimento adquirido em suas residências e, posteriormente, vender o sabão produzido.

*“Estamos muito contentes com essa parceria. Cada um saiu do evento com mais consciência sobre sustentabilidade. Os idosos aprenderam a fazer sabão, detergente e amaciante reutilizando o óleo de cozinha que, até então, a gente não sabia nem para onde iria. Agora, com essa consciência, eles podem até conseguir uma renda extra para a família com a fabricação do produto.”*

Andrea Ramondini Danelon, Secretária do Centro de Convivência da Pessoa Idosa

### Voluntariado Corporativo

Cuidar das pessoas sempre foi nosso maior objetivo. São as pessoas que transformam nosso negócio, mas sobretudo, nossa comunidade. Pensando nisso, fomentamos e promovemos ações para que todo o quadro de colaboradores tenha a oportunidade de desenvolver o voluntariado corporativo. Para nós, a sustentabilidade do negócio ocorre quando os recursos materiais, humanos, econômicos e ambientais são respeitados em sua essência.

Acreditamos que incentivar o pensamento em prol do bem coletivo, o senso de pertencimento e de responsabilidade para com o meio ao qual nossos colaboradores



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

estão inseridos é também promover o protagonismo, a liderança e o exemplo, para que essas pessoas sejam agentes positivos de transformação nas comunidades às quais estão inseridas.

Promover e participar dessas ações transforma nosso cotidiano em momentos positivos, com alegria e solidariedade, principalmente em meio a uma pandemia e a um ano tão desafiador. Acreditamos que os resultados de nossas ações demonstram que estamos no caminho certo.

Em 2020, nossas equipes se envolveram na doação de 70 refeições congeladas - produzidas pela indústria IZZI - para a Organização Casa Verde em Londrina/PR, que abriga pessoas em condições de reabilitação. Foram também feitas doações de fraldas geriátricas para o Asilo São Vicente de Paulo, localizado em Londrina/PR e arrecadação de fraldas para doar ao Instituto Pernas Preciosas, uma organização que tem como principal objetivo apoiar pessoas com deficiência e que buscam melhorar sua qualidade de vida por meio do esporte.

### Restaurante Ecoeficiente

Nossa responsabilidade com a utilização dos recursos de forma consciente e 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, nas ações diárias que permeiam o negócio.

Buscamos oportunizar aos nossos colaboradores a experiência de imergir em uma reflexão sobre sustentabilidade, essa presente em nossos valores, provocando o pensamento do papel do indivíduo sobre o coletivo. Acreditamos que o desenvolvimento da sensibilidade ecológica e responsabilidade em relação aos recursos traz benefícios à cultura organizacional da Apetit e à vida pessoal de nossas pessoas, uma vez que, conscientes do seu papel na sociedade, nossos colaboradores podem promover mudanças nos ambientes aos quais estão inseridos.

Nossos restaurantes são ecoeficientes. Buscamos atuar em equilíbrio com os três pilares da sustentabilidade: ambiental, econômico e social. Combinamos 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 mais de 120 mil pessoas que passam por nossos restaurantes diariamente.

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

Entre outras ações, 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 nos restaurantes Apetit. 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 da região contribuindo, assim, com a diminuição do êxodo rural e gerando mais empregos e renda.

Além disso, buscamos conscientizar nossas pessoas por meio da coleta seletiva, realizada em 100% dos nossos restaurantes, indústrias e departamentos de nossa matriz. Acreditamos que os bons exemplos dados dentro de nossa companhia serão disseminados para fora dela por meio das atitudes dos nossos colaboradores e clientes.

- Econômico: Nossa empresa movimenta a economia brasileira por meio do fechamento de negócios e geração de empregos em quase todo território nacional. Além da geração de empregos, nos preocupamos em oferecer benefícios, investir em treinamentos, capacitação e oferecer alimentação balanceada para colaboradores e clientes.

Somos uma empresa economicamente responsável, com transparência de ações 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 permanência, 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 treinamentos para toda a nossa base de colaboradores, por meio da nossa Universidade Corporativa (ver item 'Desenvolver – UNIAP'). Em 2020, foram oferecidos 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



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

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.

Ecoplay: em 2020, desenvolvemos restaurantes com o conceito sustentável intrínseco em suas instalações. Desenvolvido pelo Departamento de Comunicação e Marketing da Apetit, o projeto convida os colaboradores das companhias em que estão inseridos a imergir numa reflexão sobre sustentabilidade - ambiental, econômica e social. Provoca-se, então, o pensamento do papel do indivíduo sobre o coletivo, a sensibilidade ecológica e benefícios à cultura organizacional dos negócios que optem por este modelo. Acreditamos que quanto mais o conceito sustentável estiver intrínseco à cultura organizacional, mais eficiência, produtividade e sinergia as empresas terão.

Os restaurantes Eco Play foram desenvolvidos com materiais recicláveis, duráveis, biodegradáveis e de reflorestamento. Utilizamos cores claras nas paredes dos ambientes, refletindo melhor a luz - o que gera maior economia de energia. Os esforços na criação de um ambiente que convida à reflexão sobre sustentabilidade impactam positivamente na formação humana dos profissionais da empresa em que a Apetit está inserida. Assim, há o desenvolvimento da cultura organizacional, que só traz benefícios aos negócios de nossos clientes. Meses depois da criação deste conceito, diversos clientes optaram por este modelo, o que expande nossas boas práticas de sustentabilidade além de nossa companhia, contribuindo positivamente no desenvolvimento de ambientes de trabalho mais saudáveis e construtivos.

*“Acreditamos que para sermos realmente sustentáveis, devemos entender e interagir com a sociedade, percebendo o universo à nossa volta e harmonizando demandas com nossa estratégia e nossa energia.”*

Pamela Manfrin, diretora de desenvolvimento

### Concurso Melhores Práticas de Gestão

Estamos constantemente em busca de desenvolver a gestão de nossas pessoas e 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 e fazerem a diferença na realização das atividades.

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 para os demais. 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 – podem participar anualmente, independentemente de seu cargo ou localidade de atuação. Para isto, enviamos comunicados pela nossa Comunicação Interna, por meio dos nossos diferentes canais de comunicação, convidando-os a se inscrever no concurso.

Para participar basta que o profissional interessado preencha o formulário. O link é enviado anexo ao comunicado. Nele, devem 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 ressaltamos, ainda, a importância do envio de fotos e/ou vídeos das ações para que pudessem ser compartilhadas com os demais colaboradores de nossa companhia.

As ações e práticas inscritas são julgadas por uma comissão formada por nossa diretoria e presidência, que avaliam seguindo os critérios: abrangência, calor humano e alinhamento com a missão, visão e valores da companhia.

Os três primeiros colocados recebem um presente especial, entregue por seu líder imediato, além de um certificado especialmente elaborado para a ocasião. Além disso, receberam reconhecimento público com suas práticas sendo divulgadas para inspirar a todos da Apetit.

### Campanhas de Conscientização

A Apetit sempre se preocupou em formar cidadãos responsáveis e criar uma comunidade melhor para todos. Pensando nisso, ao longo do ano, desenvolvemos diversas



Campanhas de Conscientização acerca de temas relevantes para saúde, bem-estar físico e psicológico e cuidados com o meio ambiente.

Entre as ações, podemos destacar:

**Abril Verde:** Com a intenção de disseminar as ações de cuidado com o colaborador e o meio ambiente, o Departamento de SSMA desenvolve a campanha Abril Verde.

Ao longo do mês, é explicado aos trabalhadores, pelos diversos canais de comunicação, a importância do cuidado com a saúde, da utilização de equipamentos de segurança, da necessidade de ações sustentáveis para manutenção e cuidado com a natureza. Sabemos que essas práticas já estão enraizadas no cotidiano de todos os colaboradores, independentemente de serem da área administrativa ou operacional. Mas, ter um mês dedicado a isso, traz um sentido diferente aos integrantes da equipe, que passam por momentos de estimulação dos cuidados consigo e para com o outro.

**Setembro Amarelo:** 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 cerca de 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, além de 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, abraçamos esta causa e envolvemos nossos trabalhadores 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 profissional 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, além de oferecer carinho e apoio àqueles que sofrem silenciosamente.



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto: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 utilizam balões amarelos, outras, fazem decorações com papel colorido. Todas as nossas unidades preparam um cantinho no restaurante, com papel, caneta e uma caixinha, aberta, na qual todos podem depositar mensagens de carinho e motivação para as pessoas que necessitam de apoio. Os textos não precisam ser assinados. Nosso objetivo, com esta ação, é levar alento àquele que, porventura, estiver passando pelo problema e tenha vergonha de conversar a respeito. A intenção é levar uma mensagem positiva em um momento ruim, o que pode mudar a perspectiva e o andamento do dia daquele que está sofrendo. Da mesma forma que é uma porta aberta ao diálogo sobre o tema.

Disponibilizamos mensagens positivas no ambiente de trabalho e o telefone do Centro de Valorização da Vida – 141 – que atende 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.

Enviamos 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 normal. Isso os incentiva a pedir ajuda, se necessário, e a ajudar quem precisa de apoio.

Outubro Rosa: Somos uma empresa cujo quadro de trabalhadores, em sua grande maioria, é composto por mulheres. Por isso, buscamos todos os anos, especialmente em outubro, conscientizar nossas profissionais sobre a importância do autoexame das mamas para a detecção de tumores nos seios e da realização de exames preventivos para o câncer do colo do útero.

Estes são os tipos de cânceres que mais acometem mulheres, muitas delas sendo vítimas fatais. No entanto, se descoberto no início, apresenta elevadas porcentagens 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.



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

Buscamos por meio da nossa campanha 'Outubro Rosa' engajar todos os nossos profissionais, sejam homens ou mulheres. As mulheres porque a conscientização é direcionada principalmente 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.

Na última semana do mês, convidamos todos os nossos trabalhadores, tanto administrativos quanto operacionais, a participarem do Pink Day. 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.

Novembro Azul: 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 taxa de cura – 80% a 90%. Para tanto, é necessário que todos os homens, com idade a partir de 45 anos, procurem 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 time e incentivar o cuidado com a sua saúde.

A fim de conscientizar nossos profissionais 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', essa campanha é direcionada a todos os nossos trabalhadores 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 à participação no Blue Day, que é realizado na última sexta-feira do mês.

Neste dia, todos os nossos colaboradores são convidados a irem ao trabalho vestindo azul, ou usando algum acessório na cor da campanha. As equipes que fotografarem e enviarem suas fotos, concorrem a um sorteio de prêmios. Nossas pessoas sempre se



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

engajam em nossas campanhas e no dia do Blue Day colorem a Apetit de azul, envolvendo, inclusive, nossos clientes na campanha.

**Dezembro Vermelho:** Dezembro é o mês dedicado a falar sobre a importância da prevenção, diagnóstico precoce e tratamento da AIDS, doença que atinge um número expressivo de brasileiros. A campanha foi instituída pela Lei nº 13.504/2017 e marca uma grande mobilização nacional na luta contra o vírus HIV, a Aids e outras IST (infecções sexualmente transmissíveis), chamando a atenção para a prevenção, a assistência e a proteção dos direitos das pessoas infectadas com o HIV.

Sempre preocupados com a saúde, bem-estar e disseminação da informação, nós da Apetit apoiamos a causa e divulgamos informativos aos nossos colaboradores, também com a realização de um Quiz para apurar o conhecimento acerca do tema.

Como reforço ao apoio à causa, realizamos o Red Day. A data é pré estabelecida para que todos os colaboradores utilizem peças de roupas ou acessórios vermelhos.

16 dias de Ativismo pelo fim da violência Contra as Mulheres: A Apetit preza pela igualdade, inclusão e, sobretudo, pelo respeito às pessoas. E é por ser signatária do Pacto Global e ter conquistado o Ouro no Prêmio WEPs Brasil que fomos convidados a participar dos 16 Dias de Ativismo pelo Fim da Violência Contra as Mulheres, uma importante campanha criada pela ONU e promovida pelo Ganha-Ganha, um programa focado nos benefícios que a igualdade de gêneros pode trazer para uma empresa. A ação teve seu início marcado com o Dia da Consciência Negra - 20 de novembro, com o objetivo de acabar com todos os tipos de abuso contra mulheres e meninas, sejam eles físicos, psicológicos e/ou sexuais. E foi finalizada com o Orange Day, data e tema pré estabelecidos pela própria ONU para marcar a campanha.

### Você faz parte da nossa história

Somos uma empresa com mais de 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, nada mais justo que agradecer e homenagear nossos profissionais que dedicam grande



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

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 que completaram 5, 10, 15, 20, 25 ou 30 anos de empresa.

Alguns dias antes do trabalhador completar mais um aniversário de parceria conosco, nosso departamento de Comunicação e Marketing coleta depoimentos do próprio 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 profissional, 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 e 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 profissional que aniversaria, quanto em todos que estão a sua volta. Essa prática perpetua nossa ‘Cultura da Gratidão’, tão importante para nossa empresa.

*"Tenho enorme orgulho em trabalhar na Apetit pois admiro a história da empresa e a forma como vem crescendo. As lideranças me direcionam a buscar novos conhecimentos e a enfrentar e superar novos desafios.*

*Agradeço a todos que, de forma direta ou indireta, colaboram e são indispensáveis para a entrega do nosso resultado!"*

*Tatiane Bodra – Especialista de PCP'*

*"Estou muito feliz por completar 5 anos de empresa! Na Apetit aprendi e conquistei várias coisas, e espero continuar aqui por muitos e muitos anos. Obrigada!"*



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

Creuza Aparecida Bispo - Auxiliar de Cozinha na unidade GT Foods Terra Boa

*"Durante meus 10 anos de caminhada, aprendi muito como pessoa e como profissional. Gosto muito de trabalhar na Apetit, me desenvolvi ao lado de ótimos profissionais e ainda vivo uma grande jornada, repleta de muito trabalho e aprendizado. Sou grata pelas oportunidades e pelos colegas de trabalho que me acompanharam até aqui!"*

Fabiana Ishizaki - Gerente de Área - Regional Matriz

### Cultura da Confiança

Confiança é a capacidade que o ser humano tem de acreditar e sentir-se seguro em relação a si mesmo, aos outros e a vida como um todo. Como reflexo desse sentimento, na Apetit, quando implantamos um projeto e ele se desenvolve, nossos colaboradores também crescem, pois na companhia tudo gira em torno de um trabalho em conjunto, ninguém se desenvolve sozinho.

Por isso, confiamos plenamente em nossas equipes e esperamos receber feedbacks sinceros sobre nossos projetos. Por exemplo, a venda de itens na nova Cafeteria, de combos de refeições prontas da Izzi, nossa nova indústria de congelados, das geleias e conservas Duga e de tudo o que ainda está por vir passam por avaliação de nossos profissionais.

Antes de serem vendidos aos nossos clientes, todas as novidades da Dela Foods são divulgadas em primeira mão aos colaboradores, que possuem total liberdade de tecer críticas aos nossos serviços e contribuir com a suas opiniões.

Nós fazemos parte de um ambiente de testes, focado na implantação de novos produtos e também na melhoria dos já existentes. Por isso, oportunizamos que nossos trabalhadores experimentem, fiquem por dentro de nossas novidades.

A fim de tornar nossos processos e produtos ainda mais assertivos, nós criamos um formulário para que possam expor a opinião sobre todos os produtos e projetos da Apetit. O formulário é enviado por e-mail e os resultados são apurados pela equipe responsável pela implementação dos projetos e responsáveis das indústrias. Feito isso, planos de



melhorias são desenvolvidos para que tenhamos, com o apoio das pessoas, cada vez mais sucesso em nossas implantações.

### Reuniões 3is - Integrar, Inspirar e Informar

Pensando na assertividade de nossas reuniões, desenvolvemos as chamadas 'Reuniões 3is', 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 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 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' na qual se reúnem todas as lideranças do país que compõem a Apetit.



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.

Buscando maior abrangência da prática, em 2020, incentivados pelas mudanças impostas pelo distanciamento social, realizamos quase todas as nossas reuniões de forma online, utilizando ferramentas como o Gotomeeting, Google Meet, Zoom ou outras.

As reuniões por videoconferência permitiram falarmos com as mais diversas formações de colaboradores, independentemente da distância. Essa iniciativa promoveu maior aproximação entre as equipes administrativas e operacionais, visto que de forma online as barreiras geográficas são superadas.

A prática nos torna mais unidos e coesos, visto que a comunicação passou a ser “direta”, ou seja, o locutor interage diretamente com os envolvidos, podendo acompanhar e sanar suas dúvidas imediatamente.

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 em direção aos objetivos propostos.

Periodicamente, todas as lideranças recebem treinamento no qual são orientadas sobre a metodologia de condução das reuniões 3is 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 caminham com ela nesta trajetória. Pensando nisso, a



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

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.

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 com beliches, ar condicionado e banheiros para melhor acomodar os 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 à Londrina vindos de outras localidades são recepcionados por integrantes da equipe organizadora no aeroporto ou rodoviária e levados até o local.

Em 2020, realizamos o encontro em Janeiro, antes da pandemia. Hoje percebemos o quanto ter realizado esse último grande encontro presencial foi importante para nossas equipes, para que estas se mantivessem fortes e empáticas no ano desafiador que se seguiu. Não é a toa que o tema da Convenção de 2020 foi 'Gente Forte, Propósito Forte, Cultura Forte: Essa é a nossa marca' fazendo menção aos pilares mais importantes para a organização (gente, propósito e cultura) e todos aqueles que nos impulsionam a construir uma empresa sólida e pautada no respeito, tanto com nossos colaboradores quanto com nossos clientes.



O primeiro dia de evento contou com a palavra da Presidente, que agradeceu as 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. Marcia falou ainda sobre oportunidades e sobre a missão, visão e valores que regem a Apetit, sobre a importância de estarmos alinhados no mesmo propósito e cultura organizacional. A psicóloga, Nicole Tomazella, deu abertura ao ciclo de palestras falando sobre Cultura Organizacional e Liderança, demonstrando o quanto é importante para a organização ter líderes alinhados com a cultura da empresa e que transmitam essa importância aos seus liderados. Os diretores de Operações, Administrativo Financeiro e Desenvolvimento da Apetit, Indústrias e do Centro de Serviços Compartilhados (CSC) apresentaram os resultados alcançados no ano encerrado e compartilharam suas expectativas e principais mudanças para o novo ciclo.

No segundo dia, iniciamos com uma palestra enriquecedora com o Superintendente de Negócios do Sicredi, David Conchon, voltada para o cenário econômico a fim de demonstrar metodologias que trazem estabilidade organizacional e perenidade nos negócios, sem perder o foco nas pessoas. Além disso, foram apresentados os planejamentos para 2020 tanto da equipe operacional quanto administrativa e quais são os novos projetos da organização em relação às indústrias já existentes e novas inaugurações.

Também foi apresentado um 'painel cultural' por dois colaboradores da Apetit: Luiz Sérgio Vieira, com 20 anos de empresa, e Edilaine Camero, com 22 anos. Neste painel, reforçamos a questão cultural trazida por uma dupla que já vivenciou tantas experiências e momentos diferentes dentro da nossa organização e que servem de exemplo e inspiração para tantos outros líderes.

Em seguida, recebemos a presença do Embaixador da GPTW no Brasil, Hilgo Gonçalves, que nos agraciou com uma palestra motivadora acerca da importância de manter práticas e ações que criam um clima organizacional favorável e, conseqüentemente, um excelente lugar para se trabalhar.

Ao final do ciclo de palestras, nossos colaboradores foram convidados a criar os 10 Mandamentos Apetit (ver item 'Os 10 Mandamentos Apetit') para juntos, assumirmos o compromisso de compreender, renovar e reforçar a nossa cultura.



A comissão organizadora da Convenção Anual, que se envolve no evento do início ao fim, é composta por integrantes de vários departamentos e coordenada pelo departamento de Comunicação e Marketing que tem 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 aberta às lideranças presentes no evento. O objetivo da confraternização é celebrar as conquistas da empresa e seus novos desafios. Isto porque, além de gente, propósito e cultura, a celebração também está no DNA da Apetit.

### Live Apetit

A pandemia trouxe algumas mudanças positivas para o nosso contexto profissional. Somos gratos por termos a oportunidade de realizar tantas ações que nos aproximam de nossos colaboradores, por mais distantes que eles estejam. Uma dessas mudanças foi a criação da Live Apetit, evento transmitido diretamente de um estúdio audiovisual de Londrina, por meio de nosso canal no YouTube, respeitando todos os protocolos de saúde recomendados pela OMS.

Com o tema Conectividade, Energia e Evolução, a live foi conduzida pelas figuras inspiradoras da Apetit: nossa Presidente e nosso Diretor Executivo, Sergio Freitas.

O objetivo - alcançado com sucesso - foi levar mensagens inspiradoras, interagir com nosso público interno e comunidade, reconhecer as conquistas de 2020, proporcionar integração entre colaboradores e lideranças e divulgar os vencedores do BSC - Balanced Scorecard, indicador que expressa o desempenho das equipes e satisfação dos clientes e nossos restaurantes. Pudemos ouvir histórias de alguns membros das equipes, que foram convidados para interagir ao vivo no momento da transmissão. Roberlando Aquino, carinhosamente chamado de Beto pela equipe, contou como foi a vivência no restaurante em que trabalha, em Guarulhos (SP), durante o enfrentamento da crise sanitária.



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

*“Por conta da pandemia, minha equipe via o pessoal que frequentava o restaurante em que eu trabalho muito desanimado. Então, nós resolvemos criar o ‘Dia do Sorriso’, para trazer de volta a alegria nos rostos dos nossos clientes”,* conta o estoquista. Então, Aquino e sua equipe prepararam um cardápio elaborado, arranjaram uma caixa de som e decoraram o salão.

O resultado, é claro, teve impacto positivo entre os colaboradores da companhia: *“O que mais me marcou foi quando o diretor da empresa em que o restaurante Apetit está inserido, bateu no meu ombro e disse: ‘se o mundo tivesse mais pessoas como você, ele estaria melhor. Parabéns à você, parabéns a sua equipe e parabéns à Apetit’”,* detalha Beto. A cozinheira Marilene Rocha, de Maringá (PR), se emocionou ao conversar com a presidente e confessou: *“Você é uma inspiração para mim”*.

Na ocasião, compartilhamos o segredo do sucesso da nossa equipe de Gerentes Operacionais (Julio Marin, Greicyelle Vinagre e Elaine Nonato), ouvimos os depoimentos da Meio Oficial de Cozinha Valéria Perroni, do estoquista Roberlando Aquino, da cozinheira Marlene Rocha, das Gerentes de Unidade Kety Pontes, Mirlene Kashihabara e Natalia Bulsonaro.

Esses colaboradores dividiram com o público, a experiência de fazer parte de uma equipe preocupada em cuidar das pessoas e compartilharam conosco seus momentos dentro do ambiente de trabalho nos quais remetem à gratidão que eles sentem por fazer parte de nossa equipe. E é importante reforçar que esses profissionais são de diferentes regiões do território nacional.

Como era uma live aberta ao público, pudemos romper nossas fronteiras e levar um momento de fala para todos os nossos trabalhadores. Nossa ideia de fazer uma live e compartilhar no canal do Youtube, foi pensando nas nossas pessoas também. Sabemos que nem todos estariam disponíveis no momento da transmissão, visto que cada um tem suas responsabilidades fora do ambiente de trabalho - famílias, entre outros fatores que, por vezes, não possibilitam essa disponibilidade. Sendo assim, o evento ficou gravado e pode ser assistido mesmo após encerrado - vide link <https://www.youtube.com/watch?v=o3k8H3kcbKA>



Ao longo do evento, fizemos um quiz via chat e sorteamos presentes com aqueles que acertavam as perguntas conduzidas pelos apresentadores. Foi uma felicidade tremenda!

*“Falar em excelência é uma coisa que toca meu coração. Há 31 anos eu tive um sonho. Um sonho de construir uma empresa que criasse propósito na vida das pessoas. Uma empresa que fosse íntegra, honesta e que entregasse exatamente o que foi prometido aos clientes. Excelência é ter uma empresa voltada para as pessoas.”*

Marcia Manfrin, presidente da Apetit

#### PAR - Planejamento Anual do Restaurante

A Apetit acredita em um modelo de gestão que valoriza as pessoas e, por isso, 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 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 os 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 e 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, por exemplo; eventos especialíssimos – de carnes, massas, saladas e sobremesas – e Bom Dia com Apetit, um café da manhã voltado aos nossos profissionais 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.

O guia 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. A satisfação global de nossos clientes diante dos serviços prestados por nós é 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' e apresentamos todos os assuntos que serão abordados em nossos treinamentos, oferecidos mensalmente aos nossos colaboradores, por meio do Programa de Desenvolvimento Operacional – PDO e do Programa de Desenvolvimento Administrativo – 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 estarmos próximos de nossos clientes, demonstrarmos 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 diariamente.

### Comunicando (Mural)

A comunicação é um fator de extrema importância para nossa empresa e prezamos pela comunicação em via dupla, falando e ouvindo. Mesmo contando com muitas outras ferramentas de envio de informações e de comunicação com as nossas pessoas,



contamos com um recurso para garantir que os conteúdos produzidos e enviados aos nossos colaboradores sejam vistos pelo menos em um dos canais que utilizamos.

Levamos em consideração o fato de muitos dos nossos trabalhadores – especialmente os que atuam nos restaurantes – não terem acesso à internet. Muitos até possuem celular com conexão, mas por conta da idade, mantêm uma relação diferente com a tecnologia.

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 passar por algum ajuste de procedimento 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 colocarem os informativos no mural assim que recebem os mesmos e se reunirem 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 trabalhadores 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 informes, 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 profissionais que estão completando mais um ano de empresa naquele mês. O informe 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 profissional recebe as felicitações e o carinho de seus colegas de equipe.

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 trabalhadores. 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 'Mais árvores, menos papel').

### 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 na utilização de diferentes ferramentas faz todo sentido quando buscamos velocidade e assertividade no fluxo de informações.

Para agilizar tanto o envio quanto a devolutiva dos nossos colaboradores, utilizamos envios de informações via lista de transmissão de 'WhatsApp'.

Se o 'WhatsApp' é o aplicativo mais popular 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, por que não utilizar esta ferramenta para interagir com nossos colaboradores?

É evidente 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.



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 e efetividade.

Mesmo preocupados em levar as informações em tempo real ou o mais rápido possível, nos atentamos para que isso não aconteça fora do horário de trabalho de nossos colaboradores, priorizando o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional dos mesmos.

### Dela Informa

Estabelecer diferentes formas de comunicação entre a empresa e seus profissionais 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 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 ‘Dela Informa’.



O 'Dela Informa' é uma ferramenta de conteúdos diversos que influencia 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, além de 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 'Dela Informa' é um informativo eletrônico enviado mensalmente a todos os Gerentes de Unidade. 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. Também oferece 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 Informa', um lembrete sobre a participação como uma espécie de 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 'Dela Informa' é enviado o arquivo contendo dicas de decoração para a realização de eventos especiais nos restaurantes. Nestes eventos, o restaurante é decorado de acordo com um tema pré estabelecido e previsto no PAR. Desta forma, oferecemos dicas simples para que o Gerente de Unidade e sua equipe possam proporcionar aos clientes um evento ainda melhor e, conseqüentemente, melhorar a satisfação de todos pela excelência dos serviços prestados.

### 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', que é um informativo digital para divulgar 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 é preparado com muito carinho por nossas equipes para os clientes de todos os restaurantes atendidos.

O departamento de Comunicação e Marketing incentiva que os Gerentes de Unidade fotografem estes eventos especiais: o cardápio do dia, a decoração preparada, os



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

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.

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 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.

### Painel Cultural

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, as histórias deles, muitas vezes, misturam-se com a história da própria companhia.

Em nossa 'Convenção anual' de 2020, convidamos dois dos nossos colaboradores mais antigos para conduzir um Painel Cultural, são eles: Edilaine Camero e Luiz Sérgio Vieira.

Edilaine tem 22 anos de Apetit, está conosco desde 1998. 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 20 anos de empresa. Ele iniciou sua trajetória, ainda bem jovem, em 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 Planejamento e Controle



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

de Produção, Gerente de Suprimentos e no último ano, assumiu o cargo de Controller, cargo que ocupa atualmente.

O painel conduzido pelos dois provocava um momento de reflexão aos demais líderes sobre quais ações estavam sendo feitas em suas regionais que poderiam consagrar nossa empresa como um excelente lugar para trabalhar. Separado pelas dimensões Contratar e Receber, Inspirar, Falar, Escutar, Agradecer, Desenvolver, Cuidar, Celebrar e Compartilhar, os participantes se dividiram em grupos e depois partilharam com os demais quais foram as experiências mais marcantes acerca de cada tema. Desta forma, os demais poderiam resgatar nossas práticas de valores e terem ideias de novos GiftWorks para manter nossa cultura fortalecida.

O objetivo do convite foi inspirar nossos principais líderes sobre a determinação de manter nossa história, nossa cultura e nosso propósito forte, principalmente depois de tantos anos atuando conosco. Tantas histórias que foram vivenciadas, tantas vidas transformadas, tantos sonhos realizados e tudo por meio de uma coesão entre o que falamos e o que fazemos.

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, 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.

Em 2021, o Painel Cultural ocorreu em nossa Live Apetit, ouvindo as histórias inspiradoras dos colaboradores de diversas regiões do Brasil.

## Sorteios



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

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.

Nossos sorteios ocorrem em três modalidades. Na primeira, nossa Comunicação Interna prepara e envia comunicados online para os nossos colaboradores que possuam e-mail cadastrado em nossa base, com uma linguagem divertida e descontraída anunciando o que será sorteado e incentivando que participem de questionários simples que testam os conhecimentos do trabalhador a respeito da empresa, dentro de um prazo estipulado. Quem responde corretamente dentro do prazo, está apto a participar.

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

Na terceira modalidade, participam do sorteio todos os nossos colaboradores que se engajam em nossas ações, 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, isso tudo sem contar com a necessidade de uma periodicidade obrigatória, visto que assim, podemos explorar as oportunidades de levar informação às equipes e aumentar a interação com nosso público interno.

### 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 holerite.



Todos os nossos trabalhadores, 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 também 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 cadastrais, entrega de atestados médicos no prazo correto, benefícios legais e espontâneos, cuidados e procedimentos adotados em período de pandemia, entre outros.

Vincular estes assuntos ao holerite é mais uma forma de levar conhecimento e informar nossas pessoas principalmente sobre assuntos voltados à legislação trabalhista, além de reforçar o 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 tem a transparência como um de seus principais valores precisa estar atenta 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 profissionais. Por meio delas, nossos trabalhadores se informam sobre o que estamos fazendo, sobre o que prezamos e sobre ações da 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 à 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



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

o que somos e o que seremos. Além disso, compartilhamos traços de nossas diretrizes, nossos valores, nossa missão e nossa cultura.

Além de comunicar, as Redes Sociais são excelentes ferramentas para ouvir o nosso público interno. 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 profissionais demonstrem seu orgulho em fazer parte do time Apetit, utilizando a hashtag #OrgulhoDeSerApetit. Esta ação estreita nossos vínculos com os colaboradores ao passo que contribui para o aumento da nossa rede de relacionamento também com o mercado.

### 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. 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 trabalhadores, 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), recebemos fotos e depoimentos sobre eventos, reuniões e visitas para que sejam publicadas e levadas ao conhecimento dos demais.

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 além de reconhecer equipes que se destacam na tarefa de bem servir e bem cuidar de nossos clientes.



O 'Fique por Dentro' é produzido mensalmente, pelo departamento de Comunicação e Marketing e são produzidas duas versões: online e impressa.

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 contam com e-mails cadastrados em nossa base.

A versão impressa, além dos assuntos abordados na versão online, traz conteúdos ao mural existente na matriz, nas indústrias 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 tratarem de eventos e visitas que ocorreram em nossas unidades. O mais gratificante nessa ação é saber a felicidade que nossos profissionais sentem quando as fotos enviadas por eles são divulgadas em nossos meios de comunicação, fator que também nos traz muita alegria pelo engajamento e orgulho que possuem.

### 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 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 metodologia está alinhada à nossa missão, que é oferecer as melhores soluções em alimentação. Acreditamos que times que atuam em sinergia trabalham mais felizes e conscientes de seu papel no crescimento da companhia, dando mais de si para concluir os trabalhos. O reconhecimento recebido por esses times, seja vindo de nossos clientes ou da própria companhia fomenta o senso de orgulho e pertencimento ao qual buscamos diariamente expor nossos colaboradores.

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 'Comunicando'. Ali as equipes têm acesso aos indicadores que são divididos em 4 pilares:

Resultado: impactando 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 3is', feedbacks de grupos, celebrações das conquistas, prêmios por resultados, promoções entre outras ações, são pautados nessa ferramenta. É uma maneira 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.

GPA - Gestão Padrão Apetit



Temos o sério compromisso com a qualidade dos nossos serviços. Acreditamos que a padronização dos processos, utilizados em nossos 120 restaurantes devem ser seguidos, bem como a clareza dos procedimentos operacionais padrão que contribuem 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) como forma de identificar e resolver prontamente todas as possíveis irregularidades que possam surgir nos restaurantes.

A cada dois meses, nossos Gerentes de Área visitam as 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 às 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 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.

Tanto 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, a padronização dos nossos processos e o cuidado com as nossas pessoas restaurantes.

### Vídeos

Temos o compromisso de levar a informação até nossos colaboradores, de forma clara, onde quer que ele trabalhe. Para isto, utilizamos diversas formas e canais de comunicação.

Um destes canais utilizados são os vídeos. A comunicação por meio dos vídeos é capaz de levar a mensagem sem interrupção aos nossos profissionais – 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 conteúdo personalizado, 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 às nossas comunicações. Considerando que, apesar da distância física existente, a mensagem chegará ao alcance de todos, como em uma conversa, fazendo com que se sintam mais próximos e, por consequência, valorizados.

### Ouvidoria



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

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

Para que nossas pessoas possam compartilhar opiniões, tecer críticas e apontar pontos de melhoria, a empresa conta com diferentes canais de comunicação. Além de um espaço aberto e favorável ao diálogo dentro da companhia, as mediações são feitas por meio da 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 departamentos responsáveis.

Nossa ouvidoria externa é composta pela área de contato no nosso site, redes sociais 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 isso 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 – por número de ‘WhatsApp’ corporativo especificamente criado para este fim. 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 eles possam se comunicar conosco além do contato ‘olho no olho’. Queremos 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



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

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

### Canal Confidencial

Nossa empresa está sempre preocupada em manter o ambiente de trabalho íntegro e livre de irregularidades. Por isso, disponibilizamos para os nossos colaboradores e para os nossos parceiros de negócios um canal de comunicação.

O Canal Confidencial é gerenciado por uma empresa terceirizada, totalmente imparcial e independente do nosso negócio. Nossa intenção foi disponibilizar uma ferramenta para ouvir as pessoas de nosso convívio (colaboradores, clientes e comunidade) caso elas tenham algum relato de qualquer natureza, de ações que estejam indo contra nossos valores, princípios e legislação.

Com a implantação dessa ferramenta, promovemos uma cultura de transparência - um de nossos principais valores - além da ética e integridade. Como resultado, mantemos nosso ambiente de trabalho livre de irregularidades.

A ferramenta fica disponível para utilização 24h por dia, 7 dias da semana. O relato pode ser aberto via site ou telefone (ligação gratuita) e quem está relatando pode optar por ser identificado ou não. Pensamos em adquirir uma ferramenta administrada por uma equipe imparcial e independente, para que as pessoas se sintam realmente confortáveis em dizer aquilo que precisa ser dito e para recebermos as informações de maneira integral.

Quando a denúncia acontece, a empresa terceirizada avalia a mesma, apura os fatos e reporta ao corpo diretivo da empresa a situação, quando necessário, com evidências. Desta forma, conseguimos planejar e executar um plano de ação o mais rápido e com melhor resultado possível para que aquela irregularidade deixe de acontecer, nos preocupando sempre em garantir que aquela pessoa que fez o relato, tenha um feedback e saiba que foi ouvido.

### Fale com a Presidente



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

Nossa Presidente é um exemplo de líder. Seu posicionamento diante das pessoas da Apetit é inspiração para as demais lideranças que compõem a nossa empresa. Por conta disso os colaboradores nutrem por nossa Presidente admiração.

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

A assessoria da presidência encaminha estes envelopes lacrados para as unidades, 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 à sua equipe. Ele deverá explicar do que se trata aos profissionais 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 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 e 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.

### 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 menus 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.

Porém, sabemos que nossos Gerentes de Unidade conhecem o cliente e seus colaboradores pelo contato direto com eles no dia a dia. 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 os Gerentes de Unidade pudessem expor suas sugestões para a melhoria dos 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.

A partir de 2017, inovamos neste movimento ao lançarmos a campanha 'Nosso Cardápio', na qual incentivamos, todos os meses, os Gerentes de Unidade a elaborarem menus 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 receitas.

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 e incentivo para continuarem inovando no trabalho.

### 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 e ponto de vista a respeito da empresa podemos manter, aprimorar os pontos positivos e desenvolver ações corretivas para ajustar tudo aquilo que é passível de melhoria.

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

O exame de clima organizacional é um recurso de coleta 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 trabalhadores 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 o exame 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 excelente balizador na companhia. Por meio dela pudemos ter acesso a dados e informações sobre como nossas ações voltadas ao cuidado dos nossos colaboradores estavam sendo percebidas por eles e em quais pontos precisávamos de ajustes.

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 e deixando claro que eles podem optar por não preencherem a pesquisa se assim desejarem.



Durante os dias destinados à pesquisa, reforçamos nossa comunicação interna a fim de conscientizar sobre a importância da participação, mas sempre respeitando o posicionamento daquele colaborador que decide não participar. Nossa intenção é lembrar e reforçar e nunca coagir.

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

Com o 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 de 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 e desenvolvimento humano. Por meio dele é possível propor ações de melhoria de maneira mais eficiente.

### 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 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 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 a proporem ideias voltadas ao desenvolvimento do negócio. Esta é uma forma de escutarmos e desenvolvermos



nossos profissionais, além de 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 e que são protagonistas de suas carreiras. Por vezes, nossos trabalhadores conhecem mais dos nossos processos que os próprios 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 profissional, 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. Permite também a interdisciplinaridade e o envolvimento de diversas áreas em um único projeto – uma vez que o trabalhador que o propôs 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.

Podemos destacar, dentre tantos projetos sugeridos e aprovados desde o início do programa, 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 Restaurante Ecoeficiente, Projeto Control e Projeto Mais Sabor à Mesa.

### 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 domínio, 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, desde 2017 temos 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 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 às 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 um acréscimo sobre o salário base.

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.

### 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, conseqüentemente, inspirar as demais pessoas a se desenvolverem cada vez mais.

Desta forma, reconhecemos publicamente e oferecemos menções honrosas aos nossos colaboradores sempre que eles 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 os anos em nossa Convenção Anual, contamos com um momento dedicado especialmente para a entrega de menções honrosas. 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.



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

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 pelo cliente responsável pelo contrato de sua unidade.

Um exemplo desta prática foi a homenagem que a Coordenadora da área de Garantia da Qualidade recebeu após, de maneira minuciosa e ágil, ter conquistado a certificação SIF para uma das indústrias do nosso grupo de empresas. Ao saber do feito, nossa Presidente e a Diretora de Desenvolvimento, fizeram questão de presentear-na com flores e um kit de Geleias Duga - marca própria.

*“Estar à frente de grandes projetos exige grandes responsabilidades. Me sinto honrada por ter sido escolhida para conduzir o andamento dessa certificação, que é de extrema relevância para a empresa e para mim, enquanto profissional. Olhar para o resultado, saber que os objetivos foram alcançados com êxito e que fui reconhecida por isso, é motivo de muita comemoração e satisfação. Sou grata por fazer parte de uma equipe de excelência!”*

Suzana Helena Marques Giordano Feltrin, Coordenadora da Qualidade

As homenagens da Apetit aos colaboradores não envolvem, necessariamente, reconhecimento financeiro, mas sim títulos, condecorações públicas e reconhecimento pelo bom trabalho prestado ou conquistas. 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.

### Datas Comemorativas - Profissões

Algumas datas comemorativas são de extrema relevância para nós. Com nossos profissionais, aprendemos como ser uma empresa melhor e como ter resultado, mesmo quando isso não se trata apenas do lado financeiro.

Anualmente, comemoramos com nossas equipes de maneira um pouco mais enfática as datas:



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

Dia do Cozinheiro - 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 120 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 agradecê-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 festejar esse dia de uma maneira especial.

Junto ao e-mail, para 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.

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 ajudam a elaborar práticas de cuidado com as nossas pessoas e nos auxiliam no momento em que alguém deseja ou necessita nos deixar.

No dia em que é comemorado (03 de Junho), nossa Comunicação Interna prepara uma homenagem aos nossos colaboradores do departamento de Recursos Humanos. Por meio deste comunicado, todos os nossos profissionais das demais áreas podem saber da



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

importância deste dia, celebrar e parabenizar seus colegas. Com isto estreitamos laços de amizade e promovemos a interação entre as nossas pessoas.

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, duas Secretárias. Uma atua na recepção do nosso Centro de Serviços Compartilhados (CSC), e a outra atua como 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 agradecê-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. Esta demonstração de carinho é nossa forma de agradecer e de mostrar nosso respeito às nossas Secretárias. Os presentes são apenas a materialização de nossa gratidão.

Dia do Profissional de Nutrição - O cargo de Nutricionista está entre as mais importantes para o bom funcionamento operacional, 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, de Unidade e analistas do PCP (responsáveis por desenvolver o cardápio de todas as unidades) são nutricionistas. A nossa excelência no atendimento e na qualidade das refeições oferecidas está diretamente ligada 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 agosto. Então, cada um deles se reúne com os Gerentes de Unidade pelos quais são responsáveis, para celebrar. Em 2020 cada nutricionista recebeu de presente um kit (caixa) composto por 5 temperos, especialmente produzidos para homenageá-los.

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, 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.

Para tornar a data ainda mais especial, normalmente, cada regional recebe pela empresa uma verba destinada a realizar uma comemoração com todos os nutricionistas. Desta forma, proporcionamos momentos de interação, trocas de experiências e confraternização entre esses profissionais que são tão importantes para nós.

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.

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.



## 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 mais de 30 anos, devemos nossas conquistas aos nossos colaboradores e são 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 direcionar nossos profissionais. 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 nossa equipe se sinta instigada a melhorar e não a desistir.

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

Para que isto se dê, em nosso 'Programa de Desenvolvimento de Lideranças' é abordado, além de diversos outros temas, o impacto positivo da gratidão no ambiente de trabalho. Desta forma, estimulamos 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, têm como política agradecer aos participantes vencedores com pequenos mimos como canecas personalizadas, chocolates, baldes de pipoca e diversas outras pequenas



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

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

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 profissionais, seja entre as lideranças e suas equipes.

### Prêmio Dupla Cesta

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 a 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.

### Promoção por Desempenho

Acreditamos que oferecer reconhecimento financeiro e possibilidade de promoção 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.



Os trabalhadores 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 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 profissional 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 profissionais 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 trabalhadores 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.

### Programas de Desenvolvimento

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.

Na Apetit, contamos com 3 principais Programas de Desenvolvimento, criados e oferecidos pelos e para nossos colaboradores. São eles:

‘Programa de Desenvolvimento Administrativo’ (PDA) - No qual oferecemos treinamentos e palestras com conteúdos voltados ao desenvolvimento de nossas pessoas que exercem funções administrativas. Estes treinamentos acontecem mensalmente e podem ser a



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

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 à 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 profissional que tenha 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 equipe.

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.

Programa de Desenvolvimento Operacional (PDO) - 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 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 terceira semana os colaboradores são capacitados acerca dos nossos produtos e assuntos relacionados à produção, como utilização dos temperos nas receitas etc.

Na quarta e última semana são abordados temas comportamentais 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 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.

Ao final de cada treinamento fica registrado na ‘Carteira de Capacitação Profissional’ de cada um dos colaboradores participantes constando o nome do curso, o local em foi aplicado (qual restaurante), 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.

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 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 desejem 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.

Para aprimorar técnicas de aprendizagem, implantamos também a metodologia do PDL via videoconferência. Desta forma, o colaborador que elaborou o treinamento por escrito, agenda um horário com as lideranças e transmite o mesmo conhecimento pelo Google



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

Meet. Proporcionando interação e melhores oportunidades para esclarecimento de dúvidas e troca de experiências.

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.

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.

#### Convênio Educacional - 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 um novo idioma, mas que não o faziam por diversos motivos apontados, principalmente o valor do curso que muitas vezes compromete o planejamento financeiro mensal, horários das aulas, entre outros.

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 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, conseguimos convênios com escolas de idiomas, o que permite que eles paguem um valor mais acessível pelo curso e que possuem turmas em horários alternativos.

O benefício é estendido aos dependentes e conseguimos parcerias com cerca de 4 escolas diferentes, isto oferece às nossas pessoas a liberdade de escolher, caso deseje aprender uma nova língua, o tipo de ensino que deseja, visto que cada instituição de ensino possui uma metodologia diferente.

### Portal Webeducação

Somos uma empresa que atua de modo pulverizado em diversos estados do Brasil. Por isso, buscamos formas de levar o conhecimento onde 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 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;



- Mais de 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 atualizados periodicamente para que o trabalhador sempre tenha acesso a materiais atuais e relevantes, voltados para sua construção de conhecimento.

No primeiro dia de trabalho nossos colaboradores que atuam de forma administrativa 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 profissional 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 no 'Planejamento Anual do Restaurante' – PAR (ver item 'Falar – PAR'). Estes conteúdos passam pela aprovação do departamento de Gestão 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, ajustando em suas rotinas o horário que melhor facilitar o aprendizado e acesso aos materiais para cada um.

### Treinamentos Vivenciais

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



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

incentivá-los a crescer profissionalmente e, conseqüentemente, de crescermos junto com eles.

Temos um time grande de colaboradores operacionais, que atuam em nossas unidades, espalhadas por diferentes estados do país. Pensando em aproximar essas pessoas e proporcionar uma experiência diferente, 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. Nesse momento, além de se desenvolverem, nossa equipe tem a oportunidade de conhecer as dependências da Universidade Corporativa, os integrantes das equipes de outros restaurantes e da equipe administrativa, com os quais a maioria possui apenas contato telefônico.

Para melhor acomodar nossos integrantes, nestes treinamentos os colaboradores que atuam em outras localidades vêm 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 quanto por convidados externos, dependendo do conteúdo que será abordado e sempre contam com a presença da presidente, Marcia Manfrin, que faz questão de ter esse momento de proximidade e conhecer pessoalmente os profissionais tão fundamentais para o sucesso perante aos nossos clientes.

Desde de 03/2020, priorizamos a preservação da saúde de nossos colaboradores e seus familiares, desta forma, devido à pandemia do Covid-19, não tivemos a oportunidade de realizar Treinamentos Vivenciais no último ano. Temos a esperança e plena convicção de que tão logo essa fase passe, voltaremos a realizar essa ação.

#### Programa de capacitação profissional

O desenvolvimento profissional das nossas pessoas é primordial na Apetit. Sabemos que muitos dos nossos colaboradores têm 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 à 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 e MBA executivo nas modalidades presencial e à distância.

Para isto, contamos com parcerias firmadas com instituições de ensino que oferecem descontos e bolsas parciais aos colaboradores da empresa e seus dependentes nos mais diversos níveis da capacitação, que chegam a até 70% de desconto.

Existe ainda, dentro do programa, a possibilidade de colaboradores receberem 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 antiga Gerente de Unidade Elaine Dias Giroldo Andreato. 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 se formou em julho de 2019. O curso técnico de nutrição abre os horizontes, agora ela não só 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”*. Hoje, Cristiane Alves é a Gerente de Unidade da A. Yoshii Engenharia e a Elaine Dias assumiu um desafio interno em uma unidade de porte maior.

*“Fazia muito tempo que eu estava pesquisando sobre a Graduação de Administração. Iniciei meus estudos e não pude concluir, mas não era algo que queria deixar inacabado. Quando vi a divulgação da parceria e dos descontos por e-mail, pensei: esse é o meu momento! Entrei em contato com a instituição e, em poucos minutos, fechei o contrato para início do curso em EAD. Estou ansiosa pelas aulas e muito grata pela oportunidade.”*



Vania do Nascimento Silva, Assistente de Suprimentos

### 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 na base operacional para a 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, tempo de duração, dia em que foi aplicado e qual foi o instrutor responsável por transmitir o conhecimento. 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 sirva 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.



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

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.

### 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.

Levando em consideração que somos uma empresa inovadora que preza pelo desenvolvimento. Na Apetit, consideramos que nossos colaboradores são profissionais além do cargo que exercem, isso porque, em nosso cotidiano, vemos o envolvimento de todos como uma única equipe, rompendo a barreira de setores, áreas ou regiões. E para atingirem seus objetivos com êxito, acreditamos que quanto mais conhecimento eles tiverem nas mãos, melhor.

Pensando em fomentar o desenvolvimento dos nossos trabalhadores, foi criado em 2012, a Universidade Corporativa Apetit (UNIAP). Por meio dela, a empresa garante 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 'Programas de Desenvolvimento') 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 às lideranças já existentes, pelo contrário, todos os profissionais 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 trabalhadores, 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 'Programas de Desenvolvimento'), 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, 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 (ver item 'Programa de Capacitação Profissional')

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 média, cada colaborador da operação recebe anualmente 127 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, possuem acesso a 110 horas de cursos exclusivos para o aprimoramento de suas atividades de liderança, gestão e estratégia.

Além dos treinamentos fornecidos pela companhia, estimulamos nossas lideranças a realizarem cursos de forma espontânea com suas equipes. Esses cursos tratam pontualmente de assuntos relevantes para o desenvolvimento de seus liderados conforme eles apuram as necessidades. Para não haver nenhum tipo de discriminação, quando esses treinamentos acontecem, os líderes compartilham suas experiências entre si, expondo o que foi passado e quais foram os resultados obtidos.

Por sermos uma empresa que atua em diversos estados brasileiros, além dos cursos presenciais, contamos com o 'Portal Webeducação' (ver item 'Portal Webeducação'), uma ferramenta de e-learning que faz 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 facilita o estudo, também, fora dos domínios físicos da empresa, 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, visto que a maior parte do nosso público é composta por profissionais de produção que não tem a oportunidade, durante o horário de trabalho, de realizar essas atividades.

### 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.

### Pacote de Benefícios

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 um Pacote de Benefícios que facilite o cuidado com a sua saúde e a de seus familiares.

Plano de saúde: 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 e com a mesma qualidade de abrangência. Portanto, buscamos 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 pela área de Benefícios 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.



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

O benefício é administrado pela matriz da Apetit. Após o período de experiência, todos os nossos colaboradores podem solicitar sua inclusão no plano de saúde.

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.

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 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 sem prejudicar a renda familiar.

Além da disponibilização do convênio odontológico, 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.



**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.

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 acumulativo. Ou seja, caso o trabalhador 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 profissional.

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 interferências da empresa.

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.

Nossos colaboradores são o nosso maior patrimônio. Por isso, não medimos esforços e investimento para garantir que tenham acesso ao que há de melhor para a manutenção de sua saúde. Incentivamos que nossos profissionais 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 bons hábitos para serem adotados precisam ser incentivados e é isto que buscamos fazer pelo nosso time!

### Programa Mexa-se

Neste programa, um preparador físico montou 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



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

Saúde, Segurança e Meio Ambiente e com o preparador físico - parceiro da empresa - para buscar orientações, tirar dúvidas ou sugerir alguma atividade 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. Por conta da distância geográfica, precisamos adaptar ações que sejam desenvolvidas de maneira igualitária, independentemente do local de atuação do colaborador.

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.

#### 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 daqueles que atuam conosco.

A Apetit está sempre preocupada com o bem-estar de seus profissionais. 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 trabalhadores um cartão multibenefícios.

Este cartão não tem 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 profissional.

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



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

utilização do cartão e está satisfazendo as necessidades dos nossos trabalhadores, 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!

### Alimentação no local de trabalho

Somos uma empresa que alimenta milhares de pessoas diariamente, mas nossa prioridade é garantir uma alimentação saudável aos nossos colaboradores que estão à frente dos negócios para que nossos objetivos sejam cumpridos.



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

Como forma de cuidado, reconhecimento e respeito àqueles que se empenham conosco, todos os trabalhadores que compõem a Apetit têm acesso a refeições diárias, sendo um benefício que vai além do previsto em convenções coletivas sindical.

Nossos profissionais operacionais e administrativos têm direito ao café da manhã, almoço, jantar ou ceia - conforme o seu horário de trabalho e ao que é oferecido ao cliente. Os colaboradores operacionais fazem suas refeições em suas respectivas unidades de atuação, enquanto os administrativos as fazem no restaurante da matriz da Apetit.

Nossos trabalhadores 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.

A produção das refeições diárias é de responsabilidade do Gerente da Unidade, que orienta os profissionais 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 11h30 às 13h30. Assim como acontece na operação, cada departamento define o melhor horário para o intervalo - respeitando a capacidade máxima de ocupação do restaurante.

Cartão de Crédito Corporativo



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 nisso, 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.

A empresa controla e assume todas estas despesas que atendem a política de reembolso, efetuando o pagamento total da 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.

### 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 na necessidade das nossas pessoas, 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.

Ao longo de 2020, como forma de combate à transmissão do Covid-19, disponibilizamos aos colaboradores da área administrativa a opção da realização do trabalho em home office, deixando livre a realização de suas atividades à distância.

Para os profissionais da operação, considerando que não poderiam executar as atividades de casa, identificamos aqueles que se enquadram em grupo de risco ou conviviam com pessoas nessas condições, e proporcionamos condições diferenciadas, como jornada reduzida, escala de revezamento e possivelmente afastamento remunerado das atividades..

### Rede Solidária Apetit

Cuidar de pessoas sempre foi o propósito da Apetit e, neste momento de pandemia, além das ações preventivas, nos preocupamos em ajudar os colaboradores e seus familiares a enfrentar quaisquer dificuldades que possam ter.

Nosso compromisso de criar uma rede solidária surgiu, pois, muitas mudanças econômicas aconteceram nos últimos meses. Vimos nossos familiares terem suas rendas reduzidas ou, até mesmo, perdidas. E, mais do que nunca, nos colocamos dispostos para ajudar.



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

Por isso, criamos uma rede de solidariedade para que cada um pudesse compartilhar um trabalho ou serviço realizado por um membro da família ou pelo próprio colaborador, como por exemplo venda de bolo, cosméticos, bijuterias entre outros.

Esses serviços são divulgados em nossas ferramentas de comunicação interna para toda a equipe, para que entrem em contato diretamente com o trabalhador responsável pelo serviço oferecido.

Nossa crença é que desta forma, contribuímos com a comunidade e fortalecemos o espírito de equipe entre nossos membros.

### Ações Preventivas Covid-19

No início de 2020, fomos pegos de surpresa com a notícia de uma pandemia mundial. A Covid-19 trouxe um movimento econômico e social diferente daquele a que estávamos habituados. Para melhor atender aos nossos clientes e proteger as pessoas que nos cercam, a Apetit precisou adaptar suas atividades e definir ações preventivas para o combate à transmissão do vírus.

Sempre comprometidos com a saúde e segurança dos colaboradores, iniciamos nossas ações com a criação de um Protocolo Interno de prevenção ao coronavírus. Por meio deste documento, firmamos nosso compromisso frente aos nossos profissionais e clientes na adoção de medidas cujo objetivo é reforçar o cuidado com as pessoas no período de pandemia. O documento, redigido pelo departamento Jurídico e de Saúde, Segurança e Meio Ambiente, e validado pelo corpo diretivo da empresa, deixa clara a adoção de medidas para minimização do contato nos restaurantes e nos setores administrativos. Também estabelece canais formais de comunicação entre a matriz e as unidades para tratar especificamente de casos suspeitos e eventuais dúvidas relacionadas ao coronavírus.

Além disso, um comitê formado por membros da alta gestão se reúne diariamente para discutir as ações e medir os impactos. Por se tratar de um tema de abrangência mundial, cujas resoluções mudam diariamente, essas reuniões se tornam fundamentais para minimizar qualquer risco que possa atingir nossas pessoas e a companhia.



Com o aumento dos casos a nível nacional, passamos a adotar medidas complementares para cuidar daqueles que são tão importantes para nós e garantir que eles também passassem esses cuidados aos seus familiares.

Em nossos diversos meios de comunicação, informamos os principais sintomas que poderiam surgir, quais eram as medidas de cuidado a serem tomadas (como higienização das mãos, utilização de álcool em gel, entre outros) e nos preocupamos na forma de cuidar dos nossos clientes. Fizemos um levantamento de todos os impressos com avisos que poderiam ser necessários nos restaurantes para comunicar nossos clientes sobre os procedimentos de segurança e encaminhamos esses materiais prontos para todos os gerentes de unidade para facilitar o trabalho nos restaurantes. Esse material é atualizado sempre que necessário.

A Apetit prontamente se adaptou à nova realidade e, por isso, todos os pontos de contato foram revisitados. Mudamos a nossa metodologia de trabalho e passamos a servir nossas saladas já temperadas, evitando o excesso de contato dos usuários com os temperos. Disponibilizamos também em todas unidades comunicados digitais e impressos que reforçam as formas de prevenção e os utensílios passaram a ser distribuídos pelos nossos profissionais para evitar o contato dos usuários com a superfície dos objetos. Além disso, enviamos comunicados sugerindo que celulares não fossem utilizados e que conversas fossem evitadas na linha de distribuição dos alimentos.

Outra medida em nossa matriz foi o aumento dos turnos de almoço e redução da capacidade de utilização do restaurante de forma simultânea, ou seja, os colaboradores foram separados em grupos menores e orientados a utilizar as mesas com apenas dois usuários por vez, sentando na diagonal um do outro e não a frente, como era de costume.

Para intensificar os cuidados com as pessoas, em virtude da nova medida provisória (MP493) que reduz as perdas salariais, nossos colaboradores tiveram suas cargas horárias reduzidas. Essa medida preventiva evita que nossos profissionais se desloquem em horários de pico em transportes coletivos e reduz o fluxo de pessoas nas instalações da empresa.

Adotamos também a realização do trabalho em home-office para funções cuja prática seria possível. Neste sentido, é importante salientar que atuamos em uma atividade



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

essencial e que o nosso serviço alimenta milhares de trabalhadores brasileiros todos os dias. Nossos clientes são de diversas áreas fundamentais (indústrias alimentícias, transporte e logística, entre outros) que também não podem parar, por isso assumimos o compromisso com a entrega, seguindo todas as orientações dos órgãos especializados de saúde e segurança. Estamos presentes em diversas empresas dialogando em cenários igualmente diversos. Por este motivo, nossas lideranças estão engajadas em promover ações de proteção para que cada colaborador seja assistido em seu posto de trabalho, respeitando todas as medidas de cuidado exigidas pela OMS.

Como uma empresa que preza pela humanização e aproximação de seus membros, trabalhar com esse isolamento social é muito doloroso, porém necessário. Sabemos que agindo assim, de maneira preventiva, poderemos o quanto antes nos reunirmos novamente.

#### Parceria de Venda para Colaboradores

Para nós a opinião e a satisfação dos nossos colaboradores são tão importantes quanto as dos nossos clientes. Por isso, buscamos levar os produtos oferecidos pelas nossas indústrias aos nossos clientes e aos nossos profissionais para que sejam adquiridos por um valor diferenciado.

Para isto, a Apetit firma parcerias com as empresas do grupo – Hoshino, 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 da UBV (Unidade de Beneficiamento de Vegetais) e Hoshino (Indústria de massa e formulados) são levados, mensalmente ou trimestralmente – conforme disponibilidade da equipe das indústrias – aos restaurantes da matriz e das indústrias para que nossos colaboradores consigam adquirir vegetais processados, massas e formulados (pó para pudim, bolo, etc) a preços 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. Já em relação aos produtos da Duga, as



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

condições de pagamento e descontos são as mesmas, a diferença é que possuímos uma unidade de auto atendimento em nossa sede administrativa. Desta forma, o colaborador, no horário em que necessitar, pode ir até ao ponto de venda, escolher os produtos, e realizar o pagamento da forma desejada.

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, cortes e novos produtos. Estes feedbacks nos fornecem a possibilidade de continuar desenvolvendo e inovando para que nossos produtos agradem cada vez mais o público externo e interno.

### Cafeteria Dela Foods

Proporcionar conforto e bem-estar aos nossos colaboradores, sempre esteve em nossos objetivos. Pensando nisso, desenvolvemos a Cafeteria Dela Foods - exclusiva para os profissionais da área administrativa da matriz.

Esse espaço foi adaptado em nosso restaurante para trazer aos nossos trabalhadores a oportunidade de adquirir produtos para consumo rápido e saudável em nosso ambiente de trabalho. O projeto atua em conjunto com a Parceria de Vendas para Colaboradores, visto que os produtos ofertados, mesmo que não sejam de produção própria, não visam lucro.

Em nossa cafeteria, temos disponíveis opções de salgados, doces (bala e chocolate), bebidas refrigeradas e os produtos próprios - geléias Duga e combo de refeições congeladas da Izzi, para que os colaboradores possam levar para suas casas e usufruir com suas famílias de uma alimentação prática, rápida e saudável.

### Campanha Diversidade - 'NOVO'

Sabemos o quanto a inclusão é assunto importante no ambiente de trabalho, tanto para a pessoa com deficiência, como para a equipe que atua com essa pessoa. Por isso,



demonstramos a importância da diversidade para os colaboradores e para a comunidade em que estamos inseridos, sobre o quanto essa ação é valiosa.

Durante o mês de Agosto, a Apetit lançou a campanha 'Aqui a diversidade vale prêmios!', que reconhece os profissionais que se enquadram na categoria PCD - Pessoas com Deficiência.

Os colaboradores com deficiência, patologias ou necessidades especiais, como: amputações, hérnia de disco, artrose e artrite, deficiência visual, uso de próteses, cirurgias e/ou lesão de ombro, cirurgia no joelho ou na patela, cirurgia com colocação de pinos, síndrome do túnel do carpo, câncer, cirurgia na coluna, encurtamento de membros ou funcionários reabilitados pelo INSS, se inscreveram na campanha e receberam prêmios.

Os times que não têm pessoas com deficiência, mas fizeram a contratação durante a campanha, também receberam a premiação - que era dividida entre o colaborador, o líder e a equipe.

Acreditamos que esse incentivo enraíza nossa preocupação com temas de inclusão social e promove a diversidade, a empatia, o trabalho em equipe e a solidariedade.

#### Festa de Confraternização da Convenção

Todos os anos a 'Convenção anual' (ver item 'Convenção anual') é encerrada com uma festa de confraternização que conta com a participação de todos os presentes (lideranças e seus sucessores) ao longo dos dois dias de evento.

A festa é carinhosamente preparada pelos staffs que estão à frente da organização da Convenção e conta com música (banda ou DJ), buffet, decoração especial, comes e bebes e muita comemoração.

O objetivo de encerrar esse evento com uma festa é poder encerrar um ciclo e iniciar um novo momento, com novas conquistas e, é claro, celebrar com todos os envolvidos as vitórias e os desafios superados ao longo do ano.

Acreditamos que comemorações como essas, incentivam nossos líderes a replicarem a cultura da celebração ao longo do ano, a cada conquista e superação vivenciada por nossas equipes. Esse espírito de união, felicidade e integração é o que desejamos que



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

todos os nossos colaboradores sintam ao longo do ano para que estejam sempre engajados em seus projetos pessoais e profissionais.

Por conta dos protocolos de saúde relativos ao novo coronavírus, nossa última festa de confraternização aconteceu em Janeiro de 2020, no encerramento da Convenção daquele ano. Estimulamos nossas equipes a se manterem em cuidado e a não confraternizarem fora do ambiente de trabalho depois que a Pandemia foi decretada, tudo para manter nossos mais de 1700 colaboradores diretos e envolvidos indiretos - familiares, clientes, fornecedores, comunidade - em segurança.

### 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 – promovemos uma comemoração para todos os nossos colaboradores, administrativos e operacionais.

Em 2020, comemoramos os 31 anos da Apetit. Para celebrar esse momento tão especial, realizamos a campanha “Eu Sou Protagonista”, na qual destacamos a importância da participação de cada colaborador para a realização de um sonho.

Nossa intenção foi trazer para o papel de destaque - Protagonista - aqueles que estão à frente do negócio, atuando com carinho, amor, dedicação e excelência.

Enviamos por e-mail um comunicado aos nossos colaboradores, solicitando que nos enviassem vídeos de até 30 segundos contando sobre a importância da Apetit na vida deles, o quanto eles cresceram no ambiente de trabalho, quais projetos pessoais foram possíveis de colocar em prática, etc.

Os vídeos recebidos foram transmitidos via Instagram (@apetit.br), postado nos stories da página oficial da Apetit e salvo nos destaques da página. Pudemos receber relatos de



gratidão e orgulho dos colaboradores em terem feito parte desse momento em uma data tão especial.

*“Parabéns Apetit pelos seus 31 anos de história, fico muito feliz em poder compartilhar esses momentos e poder ter crescido na empresa, são 9 anos de jornada minha até aqui, graças a Deus eu tenho crescido muito e aprendido muito a cada dia. Fiz muitas amizades que vou carregar pra sempre e muitos momentos que já passamos aqui dentro que foram espetaculares. Obrigada Apetit por tudo, pelo reconhecimento, pelo carinho, por tudo.”*

Dayane Fabo - Logística - CSC

### O sino

Acreditamos que celebrar o crescimento, as conquistas e o sucesso da empresa, é uma forma de promover orgulho e motivação para 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 equipe da área Comercial carrega um sino, nossa bandeira e fazem bastante barulho que pode ser ouvido nos seis andares do prédio.

A cada andar, a equipe para 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, 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.

Abaixo a visão do colaborador que passou por essa experiência única em seu primeiro mês 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 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, 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.

### 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 o nosso clima organizacional, 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', na qual 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.

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 tem a liberdade e autonomia de propor dinâmicas e momentos especiais com os seus liderados para que estimule este sentimento.

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 aconteça.

Como no último ano não pudemos nos reunir e festejar juntos, enviamos tanto para nossas unidades quanto para os setores da área administrativa, um kit festa com salgados e refrigerante para que a celebração pudesse ser feita. Além disso, agendamos um horário para uma festa online em conjunto. As gerentes dos restaurantes e nossos gerentes da área administrativa, se conectaram simultaneamente para ouvir uma palavra de agradecimento da Presidente da Apetit, Marcia Manfrin. Contamos também com a participação super especial do Embaixador da GPTW, Hilgo Gonçalves, que nos parabenizou pela conquista e reforçou com nossa equipe o quanto é importante ser uma empresa GPTW.

Estar entre uma das melhores empresas para se trabalhar no Brasil e Paraná é um motivo de orgulho muito grande entre nossos colaboradores, por isso, celebrar esses momentos é de grande importância para nós.

#### Pipoca com Guaraná (Nosso Dia)

Na Apetit, oferecemos momentos especiais, nos quais nossas equipes podem se reunir para conversar e celebrar. Um desses momentos é o 'Pipoca com Guaraná', um tradicional evento criado para marcar o encerramento do programa 'Nosso Dia' (ver item 'Nosso Dia').

O 'Pipoca com Guaraná' é um momento no qual nossas equipes – administrativa e operacionais – se reúnem para celebrar as oito semanas de aprendizado proporcionadas 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



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

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.

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 esses registros para o nosso departamento de Comunicação e Marketing que realiza sorteio de brindes aos participantes.

### 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 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 e as datas dos aniversários. Esta lista é enviada por e-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](mailto:apetit@apetit.com.br)

pode escrever em seu quadro de avisos como 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 à 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 profissional, ou até compra de salgados e refrigerante para celebrar em equipe - desde que mantenham distanciamento seguro e promovam o cuidado com a saúde dos demais colaboradores. Em retribuição recebem a alegria estampada no sorriso daquele que recebe esta demonstração de carinho por parte do líder e dos colegas de trabalho.

### Datas Comemorativas

A celebração é muito valorizada pela Apetit e pelas nossas pessoas. Por isso, buscamos formas de estimular que nossos colaboradores celebrem datas especiais e desfrutem de momentos agradáveis de interação com suas equipes e lideranças diretas. Anualmente, celebramos algumas datas que consideramos de extrema relevância.

Dia Internacional da Mulher: Todo dia, é 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 essa data tão importante.

Em 2020, encaminhamos – via comunicação interna, pelos diferentes canais de comunicação que utilizamos – comunicados dissertando sobre a importância da mulher e pelo respeito que merecem. Além disso, lançamos a campanha “Mulheres Fortes” e



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

incentivamos nossas colaboradoras para que escrevessem sobre o tema, divulgada posteriormente em nossas redes sociais.

*“A minha mãe é um exemplo de mulher forte! Ela é uma guerreira, que com muita luta criou 7 filhos sozinha e com muito amor, mesmo com todas as dificuldades que encontrou. Foi mãe e pai ao mesmo tempo, nunca se deixou abater. Nos criou da maneira mais correta possível, nos ensinou o que era certo e errado, a sermos dignos, a termos caráter, e a nos colocarmos no lugar do outro. Me ensinou a ser a mulher que sou hoje, a ser a mãe que me transformei. Se hoje eu sou assim é porque Deus me deu ela como minha rainha, essa mulher batalhadora que é mais que um exemplo de mulher forte, é um exemplo de ser humano, a minha mãe Marinalva. Te amo mãe!”*

Cristiane Reis, Auxiliar de Cozinha

*“Eu tenho 56 anos e me chamo Raimunda, sempre vivi na roça e não tive uma infância nada fácil, somente às vezes era possível comer carne, acho que é por isso que gosto tanto de verduras.*

*Quando tinha 15 anos conheci o meu esposo. Aos 18 nos casamos e mudamos para São Paulo, não foi fácil, mas graças a Deus conseguimos a nossa casinha. Temos 2 filhas e 5 netos, acredito muito em Deus e tenho fé que é sempre possível as coisas melhorarem!”*

Raimunda Dejanete, Auxiliar de Cozinha

Além disso, realizamos sorteio de brindes para as mulheres ao longo do dia e enviamos um vídeo em homenagem às nossas guerreiras.

Para complementar as ações do dia, disponibilizamos nos nossos canais de comunicação um vídeo exclusivo preparado para as nossas colaboradoras, com dicas de maquiagem para o trabalho, como forma de entretenimento e descontração. Sorteamos kits ao longo do dia também como forma de presentear nossas mulheres.

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 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.

Na sexta-feira, que antecede o dia das mães, enviamos – utilizando nossos diversos canais de comunicação – comunicados parabenizando nossas mães pelo seu dia e ressaltando a importância que cada uma delas tem para a Apetit.

**Páscoa:** A Páscoa é uma destas datas que merecem celebração. Para nós, nesse período, é de extrema importância trazer momentos de reflexão acerca de temas como renovação, renascimento e o que podemos fazer de diferente que trará mudanças positivas na vida do próximo.

Todas as datas comemorativas 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 profissionais – administrativos e operacionais – com um evento com cardápio especial, decoração e acessórios relacionados a data.

Por meio de comunicados internos estimulamos, os nossos gerentes a propor às suas equipes a realização de um ‘amigo chocolate’, para tornar a Páscoa ainda mais especial. Incentivamos a troca de Giftworks entre os colegas de trabalho, ou seja, a entrega de um mimo, uma lembrança, apenas para celebrarem de alguma forma uma data tão significativa respeitando as instruções de cuidados para evitar aglomerações.

**Festa junina:** Anualmente, realizamos nossa Festa Junina. Data pré-estabelecida para que os colaboradores venham vestidos à caráter, tragam comes e bebes típicos da época do ano e celebrem em equipe um evento especial. Respeitando os protocolos de saúde



relativos ao novo coronavírus, em 2020, adaptamos o evento da Festa Junina e estimulamos nossas equipes a realizarem um Correio Elegante da Amizade. A ideia era enviar recadinhos para os demais integrantes da equipe ou da empresa e, caso quisessem, acompanhado por algum Giftwork.

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 profissionais têm crianças em suas famílias, sejam irmãos, sobrinhos, filhos, enteados ou netos. 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 2020, o tema proposto foi 'Coisas boas que quero fazer até o final do ano', e cada criança participante usou a criatividade para representar seus desejos.

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 inspiram 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 são 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 profissional do qual ela é familiar) foi omitido para maior imparcialidade, o que nos trouxe um resultado limpo e livre de qualquer influência. Foram escolhidos três desenhos de cada categoria, totalizando nove crianças vencedoras, que foram premiadas com brinquedos.

Os desenhos foram avaliados sob 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.

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



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

Brasil, envolvendo as crianças de forma saudável e celebrando a presença delas que são tão importantes na vida das nossas pessoas.

### 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 profissionais 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 trabalhadores 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 profissional se transformar em contrato, eles recebem prêmios proporcionais ao valor do contrato fechado como forma de compartilharmos os resultados obtidos pela sua indicação. Além de ser uma forma de premiação e incentivo financeiro, o trabalhador vencedor se sente participante do crescimento da empresa.

Para a Apetit o maior marketing é o nosso compromisso com a qualidade e a excelência dos serviços prestados com a satisfação das pessoas que estão ao nosso redor, sejam elas colaboradores ou clientes. O fato de termos profissionais 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.



## Plano de Cargos e Salários

Incentivamos os nossos colaboradores, por meio dos nossos valores, a serem sempre transparentes. Por conta disso, em nosso ambiente corporativo existe uma confiança mútua, na qual nossa equipe se sente confortável em dizer o que pensa e o que precisa e nós em darmos um retorno ou realizarmos um plano de ação para que nossa organização seja cada vez mais acolhedora para nossos integrantes.

Nas pesquisas realizadas internamente por meio da GPTW, foi constatado a necessidade de aprimorarmos o nosso Plano de Cargos e Salários para a área administrativa, de forma que ficasse mais fácil para as lideranças e colaboradores compreenderem como e em quais situações nossa equipe pode crescer internamente.

Pensando nisso, reestruturamos o nosso programa de Cargos e Salários e desenvolvemos uma nova metodologia para que essa ação fosse realizada na íntegra, agindo de maneira justa e sem distinção por gênero, raça, orientação sexual ou qualquer outra característica.

O Plano de Cargos e Salários da Apetit separa os níveis administrativos de contratação em I, II e III para cada cargo, padronizando o valor salarial para cada um deles. O que faz o colaborador passar de um nível para o outro é o seu conhecimento ou experiência na área contratada, o tempo de atuação no mesmo, melhorias em seu desempenho e desenvolvimento profissional e suas capacitações profissionais adquiridas ao longo do tempo.

A partir do momento em que esse programa foi estruturado, a área de Rotinas Trabalhistas informou às lideranças para que nossa equipe interna tivesse o conhecimento da nova prática adotada.

Para os colaboradores dos restaurantes, mantivemos os salários previstos em convenção com os sindicatos locais, agindo também de maneira transparente e justa com aqueles que movem o nosso negócio.

## Programa Portas Abertas



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

Acreditamos na transformação da sociedade por meio da transformação do ambiente profissional em um excelente lugar para se trabalhar.

Há mais de 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 e trocar experiências e vivências nas mais diversas áreas. No último ano, devido à pandemia, nos limitamos em fazer esse programa apenas via videoconferências.

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 nesses 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 organização melhor para além dos nossos muros.

Nós disseminamos a cultura do cuidar e 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.

### Implantação SAP

Priorizando a inovação e transparência, no último ano iniciamos o processo de implantação do SAP, software de gestão empresarial que é referência no mundo inteiro. Para que isso fosse possível foi preciso criar uma reformulação geral na empresa para nos adaptarmos às melhores práticas de gestão da ferramenta. Como consequência desse processo, todas as áreas passaram a ter ainda mais integração e sinergia. Não somente os departamentos administrativos, mas as equipes operacionais também foram beneficiadas pela mudança. Isso trouxe ganhos em produtividade, rapidez na execução de tarefas e facilidade na identificação de oportunidades de melhoria nos processos.

Temos orgulho em dizer que somos a primeira empresa 100% SAP do segmento no mundo. Além de maior credibilidade no mercado, a inovação otimizou a rotina dos nossos profissionais e deixou os fluxos de ações mais rápidos e transparentes. Isso porque foram criados módulos específicos para nossa área de atuação, permitindo que a Apetit obtivesse mais controle sobre tudo aquilo que é desenvolvido na organização com índices precisos que trazem mais segurança na tomada de decisões.

Por ser uma tecnologia com validação internacional, a implantação do SAP aos processos da Apetit veio para otimizar tudo aquilo que já vinha sendo realizado ao longo dos anos. Somos pioneiros dentro do setor de alimentação coletiva no uso do ERP (Enterprise Resources Planning) dentro das operações. Usualmente as empresas adotam o software somente nas áreas administrativas, mas resolvemos inovar ao incluir os processos operacionais neste projeto para possibilitar o controle integral da nossa cadeia de valor do campo até a mesa.



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

O software é intuitivo e possui padronização no sistema, o que facilita a utilização de todas as áreas da empresa e uma maior adaptabilidade dos profissionais ligados ao segmento de refeições coletivas, trazendo maior satisfação na realização de seus trabalhos.

### Análise de Métricas em Inovação

Estamos sempre em busca de novas metodologias para a companhia, de maneira a atuar com sustentabilidade, inovação e cuidado com as pessoas. Nos últimos 5 anos, desenvolvemos um modelo de análise frente aos negócios que busca dentro e fora da companhia oportunidades de melhorias em nossos processos, trazendo qualidade de vida no ambiente de trabalho e credibilidade à marca. Tudo isso atrelado ao planejamento estratégico que busca gerar uma escala do potencial logístico e solucionar as questões inerentes ao consumo de produtos perecíveis.

Mensalmente, os resultados desses estudos são acompanhados pelo nível executivo da Apetit que analisa as melhorias trazidas no ambiente de trabalho, o reflexo das ações no cotidiano de nossos profissionais e clientes usuários, o retorno sobre investimento em P&D, desempenho de novos produtos no mercado e BSC (Balanced Scorecard) que engloba todas as operações do grupo e satisfação do cliente.

Além disso, todas as ideias que chegam até a área de Gestão de Projetos passam por análise de viabilidade com estudo de mercado e projeção de cenário antes de seguirem para desenvolvimento. (ver item 'Gestão de Projetos')

Outras metodologias utilizadas periodicamente para medir as ações geradas por meio dessas análises são o retorno de payback, ROI (Return Over Investment), pesquisa de satisfação com o usuário, tempo médio de entrega e quantidade de inovação produzida por área. Há também diversos indicadores qualitativos que mensuram a eficiência dos projetos aplicados e como eles estão beneficiando a companhia e as pessoas que a compõem.

### Inteligência de Mercado



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

No último ano, a Apetit reformulou o sistema de prospecção comercial com a implantação da área de Inteligência de Mercado e a utilização de softwares de controle de dados. Essas mudanças, atreladas à uma equipe comprometida e engajada na superação de suas metas, permitiu que a companhia conquistasse um número recorde no fechamento de novos contratos, além de eficiência e rapidez na análise de informações.

Envolvendo as áreas de Marketing, Comercial e Inside Sales, a vinda do Big Data permitiu que a companhia estruturasse oportunidades de negócios a curto, médio e longo prazo com um relacionamento mais assertivo frente aos públicos de interesse e aumentou a sinergia entre as equipes.

Como resultado por ouvir as sugestões das equipes envolvidas e tornar nossos colaboradores os grandes protagonistas da ação, a implantação da estratégia de análise e controle de dados trouxe uma redução de 33% nos custos relacionados à atração de novos clientes e a base de leads dobrou em relação ao período anterior. Além disso, 55% de todos os relacionamentos gerados desde 2019 tiveram origem interna o que permitiu maior assertividade na abordagem comercial.

O sistema de prospecção automatizada em função da implantação de softwares de análise e controle de dados permitiu maior sinergia entre os relacionamentos comerciais e as regiões atendidas. Além de intensificação do branding digital graças à uma estratégia de Inbound Marketing, as tecnologias e ações de fortalecimento de marca permitiram que houvesse uma maior penetração no mercado, em especial nos estados de São Paulo, Paraná, Minas Gerais, Santa Catarina e Bahia, regiões estratégicas para a Apetit.

### 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



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

43 3374 1500  
[apetit@apetit.com.br](mailto:apetit@apetit.com.br)

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!