

O Nosso Compromisso



O Nosso **C**ompromisso Pelo desenvolvimento sustentável





Índice

O Nosso Compromisso pelo desenvolvimento sustentável	5
A Central à procura de novos “C” – Mensagem do CEO	7
A SCC no Grupo Scottish & Newcastle	9
A SCC e o desenvolvimento sustentável	13
O projecto O Nosso Compromisso	14
Colaboradores – “C” de Capacidade	20
Customer Service – “C” de Confiança	26
Marketing e Comunicação Comercial – “C” de Criatividade	32
Ambiente – “C” de Conservar	38
Comunidade – “C” de Construir	42



O Nosso Compromisso pelo desenvolvimento sustentável

O **desenvolvimento sustentável** é o desenvolvimento que **satisfaz as necessidades presentes, sem comprometer a capacidade de as gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades**.

in Relatório Brundtland (1987), das Nações Unidas

O conceito de desenvolvimento sustentável surgiu no final do século XX, pela constatação de que **o desenvolvimento económico precisa também de levar em conta o equilíbrio ecológico – nomeadamente a preservação dos recursos naturais e a qualidade de vida das populações**. Isto implica, por exemplo, a gestão racional e equilibrada dos recursos naturais do planeta.

A **responsabilidade social** é o compromisso das empresas em contribuir para o desenvolvimento sustentável.

World Business Council for Sustainable Development

Adoptar uma estratégia de responsabilidade social implica que as empresas se comprometam a ter em conta os princípios do desenvolvimento sustentável nas suas actividades, nomeadamente na gestão dos recursos humanos, nas práticas comerciais, nas relações com a comunidade e nos processos de produção.

As empresas devem estar, igualmente, atentas às preocupações e expectativas dos seus diferentes públicos (partes interessadas ou *stakeholders*).

Partes Interessadas ou stakeholders são as pessoas, os grupos ou as organizações que afectam ou são afectadas pelas actividades de uma empresa. O ambiente e as gerações futuras são também consideradas partes interessadas “sem voz”.

Accountability



A hand is pouring a golden beer from a bottle into a clear glass. The glass is positioned on a dark, woven placemat. In the foreground, there is a red, octagonal coaster with a white logo. The logo consists of a circular splash of beer and the text "Central" in a large, bold font, with "Cervejas e Bebidas" in a smaller font below it. The background is a warm, orange-red color.

Central
Cervejas e Bebidas

A Central à procura de novos "C"



Alberto da Ponte
Presidente da Comissão Executiva da SCC

A Sociedade Central de Cervejas e Bebidas (SCC) considera que os princípios do desenvolvimento sustentável devem reger o seu negócio.

A nossa ambição é atingir as melhores práticas internacionais do nosso sector, indo ao encontro do caminho traçado pelo Grupo Scottish & Newcastle (S&N), do qual a SCC faz parte.

Partilhamos o entendimento de que uma empresa que gere o seu negócio de forma responsável terá como retorno uma melhor gestão do risco e um reconhecimento do empenho demonstrado. Consideramos, pois, que a responsabilidade social é um factor-chave para o nosso sucesso no mercado.

O projecto O Nosso Compromisso é o primeiro passo para integrar as nossas ambições e os nossos compromissos na estratégia e no plano de acção da empresa.

Começámos por traçar o retrato da empresa e identificar as acções já existentes nas políticas da SCC, que pudessem ser consideradas boas práticas.

A seguir, quisemos ouvir os nossos colaboradores e os públicos externos à empresa, no sentido de aferir qual era a percepção que tinham do nosso desempenho em matéria de sustentabilidade, e de tomar conhecimento das suas expectativas. Esta auscultação e preocupação com a opinião das partes interessadas é um dos pontos mais inovadores da responsabilidade social, e uma grande fonte de inspiração para a construção de uma estratégia de negócio.

Esta brochura é o resultado deste diálogo. Reflecte as preocupações das nossas partes interessadas e os compromissos e acções que a SCC definiu, e planeou, para ir ao encontro das expectativas dos seus públicos.

Neste novo trajecto que agora percorremos, o "C" da Central ganhou novos significados: é também o "C" de Capacidade, de Confiança, de Criatividade, de Conservar e de Construir.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alberto da Ponte', with a stylized flourish at the end.



A SCC no Grupo Scottish & Newcastle

Os valores da sustentabilidade como pilar

“Stakeholders externos, accionistas e as entidades que regulam a nossa indústria, esperam cada vez mais que empresas como a nossa analisem todos os riscos que podem vir a enfrentar, e que divulguem as suas performances e acções. Enquanto CEO de um negócio com um grande número de colaboradores e investidores, considero que estes desafios são uma das nossas prioridades, e comprometo-me a comunicá-los, interna e externamente, de forma transparente.

A minha visão é que cada aspecto do nosso negócio seja o melhor da sua área, quer se trate do crescimento da marca, do marketing responsável, do desenvolvimento dos nossos colaboradores ou da gestão dos impactos ambientais.”

Tony Frogatt, Presidente da Comissão Executiva da Scottish & Newcastle, in Corporate Responsibility Report, 2005

A Sociedade Central de Cervejas e Bebidas (SCC) faz parte do Grupo Scottish & Newcastle (S&N), que coloca o desenvolvimento sustentável no eixo do seu negócio.

O Grupo definiu quatro áreas-chave de actuação, que correspondem aos seus maiores desafios.

Posicionamento no mercado

Enquanto responsável por uma marca líder em muitos dos mercados onde actua, a S&N considera como uma oportunidade, mas também como uma responsabilidade, liderar o tema do marketing e consumo responsáveis.

Neste momento, o Grupo promove já um conjunto apreciável de medidas de prevenção sobre consumo responsável, pioneiras no sector, de que são exemplo as campanhas educativas pelo consumo responsável, e a indicação das doses médias diárias recomendadas, tanto para homens como para mulheres.

Relatório de sustentabilidade da Scottish & Newcastle
Consulte em detalhe a política de desenvolvimento sustentável da Scottish & Newcastle no seu relatório on-line em:

<http://www.scottish-newcastle.com>



Colaboradores

Todos os colaboradores desempenham um papel importante na própria sustentabilidade do negócio. À medida que a S&N integra as suas preocupações com o desenvolvimento sustentável e os compromissos decorrentes da política geral, muitos processos, incluindo a gestão do desempenho, estão a ser revistos.

A título de exemplo, durante o ano de 2005, a S&N desenvolveu um novo processo de gestão do desempenho, que introduziu em todo o Grupo. Trata-se do Processo de Desempenho, Desenvolvimento e Potencial (PDP).

A S&N tem também expectativas elevadas, no que respeita à atitude dos seus colaboradores relativamente ao negócio. Por isso, o Grupo criou e divulgou um código de conduta, que serve para orientar a actuação de cada colaborador.

Comunidade

Foi adoptada uma política de investimento sistematizada, relativa à comunidade, assente em três eixos prioritários: o consumo responsável, por estar especialmente relacionado com a actividade; a interacção com a comunidade local; e o envolvimento dos colaboradores.

Nas comunidades onde actua, a S&N procura relações duradouras com os seus fornecedores. Consulta as comunidades locais, em particular, quando enfrenta uma alteração com maior impacto, como o fecho de uma fábrica, e desenvolve actividades com a comunidade, para apoiar organizações de solidariedade.

Ambiente

Assegurar a saúde e a segurança de colaboradores, clientes e comunidade local, e minimizar os impactos no ambiente são aspectos determinantes para o sucesso do negócio.

Um ponto-chave da estratégia do Grupo é a sustentabilidade dos recursos. Isto significa maximizar a eficiência das operações, assegurando que todos os passos são seguidos, no sentido de minimizar os impactos ambientais decorrentes das diversas fases de produção.

O Grupo implementou um sistema de gestão ambiental, e estão em curso certificações ambientais para todas as unidades de produção, até final de 2006.



TU ÉS
ÁGUA
QUE
EVAPORA



naturalmente
refrescante



Central Cervejas e Bebidas

A SCC e o desenvolvimento sustentável

“A SCC reconhece que os princípios do desenvolvimento sustentável constituem a base do desenvolvimento do seu negócio, considerando este posicionamento decisivo para a sua liderança.”

Alberto da Ponte, Presidente da Comissão Executiva da SCC

O projecto de responsabilidade social

Em Portugal, a SCC deseja também contribuir para o desenvolvimento equilibrado da sociedade, integrando, de forma harmoniosa, nos objectivos do seu negócio, os aspectos económicos, sociais e ambientais da actividade que desenvolve.

Por isso, decidiu iniciar um projecto de responsabilidade social – O Nosso Compromisso – adequado ao contexto nacional e em sintonia com as expectativas das partes interessadas.



O projecto O Nosso Compromisso

Por acreditar no papel impulsionador que as empresas devem desempenhar na sociedade e por acreditar na filosofia que orienta a actuação do Grupo a que pertence – a S&N – a SCC iniciou um projecto, cujos objectivos passam por estabelecer uma política de responsabilidade social própria e integrá-la na estratégia da empresa.

*Os valores de
O Nosso Compromisso
são o diálogo
e a transparência.*

Intitulado **O Nosso Compromisso**, o projecto foi lançado em Setembro de 2005, sob a coordenação das Relações Institucionais e com o apoio da Sair da Casca, empresa de consultoria em comunicação e responsabilidade social.

Os objectivos definidos foram:

- aferir a percepção que os diferentes públicos têm da empresa e das respectivas práticas, em particular, o seu desempenho a nível social e ambiental;
- determinar as expectativas dos públicos consultados, identificando quais são as áreas de actuação prioritárias;
- identificar os desafios e as oportunidades para o negócio da empresa e para a sua estratégia de responsabilidade social;
- definir um plano de compromissos e de acções, a partir das expectativas das partes interessadas.



*Envolver as partes
interessadas é o ponto de
partida para a empresa se
posicionar no contexto da
responsabilidade social.*

1 > A primeira fase do projecto contemplou a consulta aos públicos interno e externo, dividida em dois diagnósticos:

- **o diagnóstico interno** permitiu a identificação das boas práticas da empresa, através de 16 entrevistas aos colaboradores das áreas funcionais, e possibilitou a identificação de necessidades e oportunidades;
- **o diagnóstico externo** permitiu conhecer a visão do público externo sobre o desempenho da empresa e conhecer as suas expectativas. Esta consulta repartiu-se por 29 entrevistas às partes interessadas definidas como prioritárias: accionistas, clientes *off trade* e *on trade*, comunidade e administração local, Estado, fornecedores, media, ONG e parceiros.

2 > Na segunda fase do projecto, a SCC identificou, com base nestes diagnósticos, os principais desafios e as principais oportunidades, que foram integrados na estratégia da empresa através da definição da ambição, dos compromissos e do plano de acção para cada área prioritária – colaboradores, customer service, marketing e comunicação comercial, ambiente e comunidade.

3 > A terceira fase do projecto consistirá em monitorizar a concretização dos compromissos, e em avaliar e implementar o diálogo contínuo com as partes interessadas. Todas as acções que respondem aos compromissos assumidos serão apresentadas nos diversos meios e suportes de comunicação da empresa, e integradas no relatório de sustentabilidade do Grupo Scottish & Newcastle.



A implementação do projecto



As principais conclusões do diagnóstico

Nas próximas páginas encontram-se as principais conclusões dos diagnósticos interno e externo, assim como, algumas expectativas das partes interessadas e desafios para a SCC.

PÚBLICO INTERNO

As principais conclusões

"Uma empresa em fase de CRESCIMENTO e MUDANÇA."

- Ideia generalizada de que a SCC tem práticas de responsabilidade social, já muito enraizadas na cultura da empresa
"A Central sempre se preocupou com os colaboradores. A responsabilidade social não é um tema novo. Já fazemos muita coisa, mas não de forma estruturada."
- Conhecimento pelos colaboradores, das práticas do seu departamento, com menor percepção das de outras áreas
- Percepção, no contexto de mudança, de uma preocupação com a possível reestruturação de equipas
"Acho que neste momento as pessoas estabilizaram, embora talvez ainda haja alguma desconfiança."
- Necessidade de estabelecimento de procedimentos mais definidos e claros
"É uma empresa dinâmica e inovadora."

As principais expectativas e os desafios mais importantes

- Melhoria da comunicação interna
- Valorização dos colaboradores mais antigos
- Definição de objectivos individuais
- Melhoria da gestão dos resíduos
- Desenvolvimento de uma cultura ambiental e de segurança, que seja transversal
- Integração dos critérios de responsabilidade social (RS) na selecção dos fornecedores
- Elaboração de um código de conduta para fornecedores
- Capitalização do posicionamento da S&N, no contexto do consumo responsável
- Criação de um projecto global que permita clarificar e divulgar a política e as boas práticas da SCC na área da RS

PÚBLICO EXTERNO

As principais conclusões

"Passou de uma empresa triste para uma empresa alegre."

- Existência de relações de confiança e diálogo com as partes interessadas (PI)
- Reconhecimento pelas PI de que a relação com a SCC tem evoluído e melhorado
"Quanto à atitude, é uma empresa muito mais interventiva, que investe mais no relacionamento com os seus parceiros."
- Existência de um reconhecimento transversal da performance da actual equipa de gestão
- Envolvimento das empresas clientes em projectos de desenvolvimento sustentável
- Insuficiente comunicação institucional sobre desenvolvimento sustentável, independente da revista *Natural*, cuja notoriedade é significativa
- Existência de uma burocracia excessiva nos procedimentos
"A logística tem de ser mais eficiente."
- Acções de marketing e publicidade dirigidas aos jovens, e relacionadas com o desporto, questionadas pelas instituições e pelos media
*"A verdadeira ameaça que existe no nosso negócio é a questão do álcool.
Vai haver uma guerra igual à que existe contra o tabaco."*
- Desajuste entre as práticas da empresa junto das comunidades locais e as expectativas

As principais expectativas e os desafios mais importantes

- Divulgação, de forma sistemática, do desempenho da SCC em matéria de RS
"Tenho a percepção de que a Central se preocupa com o desenvolvimento sustentável... a Central faz muito mais do que aquilo de que eu tenho conhecimento."
- Revisão dos procedimentos comerciais
- Integração da *performance* da empresa nas políticas de sustentabilidade dos seus clientes, parceiros e fornecedores, para criação de sinergias
- Clarificação do posicionamento da SCC, em relação ao marketing responsável
- Prioridade ao apoio às iniciativas locais

Resumo das principais expectativas e dos desafios mais importantes por parte interessada

Todas as expectativas identificadas pelas partes interessadas da SCC foram consideradas e integradas no plano de acção de responsabilidade social da SCC. No quadro abaixo, resumimos algumas das principais expectativas e alguns dos desafios mais importantes.

PÚBLICO EXTERNO – PARTES INTERESSADAS

Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação mais sistemática do desempenho socialmente responsável da SCC
Clientes <i>on trade</i> e <i>off trade</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação do desempenho socialmente responsável da empresa e definição de compromissos • Incentivo ao consumidor para reciclar as embalagens • Liderança de acções sobre consumo responsável • Promoção de acções de marketing social • Reflexão e definição de princípios, para diminuição dos impactos ambientais • Promoção de uma logística mais eficiente • Melhoria do serviço ao cliente
Parceiros	<ul style="list-style-type: none"> • Definição de compromissos e de uma estratégia de auto-regulação para o consumo responsável • Optimização das embalagens do ponto de vista ambiental, desde a respectiva concepção • Promoção de programas de educação escolar sobre alimentação • Desenvolvimento de acções de solidariedade nos PALOP
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> • Liderança e antecipação à legislação, no que respeita ao consumo responsável • Criação de um comité de comunicação de RS para o sector • Apoio à produção de matéria-prima nacional
Estado	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento de campanhas de educação para a saúde
Comunidade e administração local	<ul style="list-style-type: none"> • Requalificação das Termas do Luso • Reapreciação de aspectos relacionados com a poluição • Maior apoio a iniciativas locais e definição de prioridades
Media	<ul style="list-style-type: none"> • Promoção de campanhas de prevenção rodoviária, no âmbito do consumo responsável
ONG	<ul style="list-style-type: none"> • Maior divulgação das boas práticas da empresa • Mais informação sobre os produtos nas campanhas de publicidade • Acções de sensibilização sobre o consumo responsável nos locais de consumo

Colaboradores



C de Capacidade



A base da nossa estratégia



O objectivo principal da SCC, neste momento de viragem, é fomentar o potencial de cada colaborador, através de uma política de desenvolvimento que privilegie o diálogo, a motivação e a responsabilidade.



Cada colaborador tem de saber o que se espera dele, mas também precisa de se sentir tranquilo quanto ao que a SCC sabe que ele espera da empresa. O objectivo é que corresponda e valorize o esforço que lhe é exigido nesta mudança.



A muscular man with short dark hair is posing shirtless against a light blue background. He is leaning forward with his arms extended, showcasing his physique. He is wearing dark jeans.

TU ÉS ÁGUA. BEBE LUSO



A nossa ambição

- Ser a *best company to work for*, em Portugal
- Atrair, desenvolver e manter os melhores talentos na empresa
- Fomentar a excelência individual como alavanca da excelência colectiva

O nosso compromisso	A concretização até 2007
Suportar a equipa de gestão na mudança	Envolvimento dos colaboradores com os clientes e os pontos de venda, através do <i>Customer Day Out</i> 
Reconhecer e encorajar a <i>performance</i> individual	Definição de objectivos individuais, através de um sistema de gestão de <i>performance</i> Valorização do empenho através da atribuição de distinções para o colaborador do mês e para colaboradores com mais de 25 anos de empresa  
Auscultar os colaboradores	Disponibilização de meios para “ouvir” os colaboradores: • Inquérito sobre o clima organizacional em 2005 • Criação de uma Linha de Apoio  
Ajustar a política de recursos humanos às expectativas dos colaboradores e aos objectivos de liderança da empresa	Análise e adaptação dos benefícios sociais existentes, relativamente à actual heterogeneidade da população 
Assegurar a prestação do trabalho em condições de segurança, higiene e protecção da saúde	Realização de uma auditoria de <i>risk assessment</i> ao nível da higiene industrial e da segurança  Formação sobre as regras de segurança, sensibilização para as mesmas e responsabilização individual  Criação de comités de segurança, por área, constituídos por colaboradores e chefias 
Criar meios para envolver, prestar contas e informar sobre os objectivos e resultados da empresa	Divulgação de informação sobre o negócio, através da revista <i>Natural</i>  Criação de momentos regulares de partilha das boas práticas 



a implementar



em curso



realizada

Pode consultar o plano de acção integral *on-line*, no sítio da SCC: www.centralcervejas.pt.

C de Casos de sucesso

No diagnóstico inicial do projecto O Nosso Compromisso, a SCC teve a oportunidade de constatar que a responsabilidade social é um conceito subjacente a muitas das iniciativas que tem vindo a desenvolver. Estas acções, algumas já realizadas, outras em curso, vão ao encontro dos compromissos agora assumidos pela empresa.

Conheça alguns dos projectos mais marcantes, que ajudaram a delinear a política de sustentabilidade da Central na relação com os seus *stakeholders*.



Dialogar para facilitar a mudança

Num momento de grande mudança cultural, como aquela por que a SCC está a passar, a comunicação com os colaboradores e a motivação são uma alavanca decisiva.

Em Fevereiro de 2005, foi realizado um inquérito de satisfação junto dos colaboradores, com o qual se pretendeu conhecer a opinião destes sobre a SCC e saber como gostariam que a empresa fosse no futuro. Através de um conjunto de questões, relativas, por exemplo, ao bom desempenho da empresa, à clarificação estratégica, à capacidade organizacional e ao compromisso individual, a SCC pôde elaborar um diagnóstico e uma estratégia de acção que reflectisse as expectativas do público interno.

Para partilhar esta informação com a sua equipa, a Central criou os *Workshops* HR3, nos quais estiveram envolvidos 560 colaboradores, ao longo de 39 sessões. Estes encontros proporcionaram o debate de ideias e o esclarecimento de dúvidas.

O que distinguiu estas sessões foi a introdução de elementos “multiplicadores”, colaboradores treinados de acordo com o seu perfil de líder, com a capacidade para ajudar a minimizar eventuais barreiras e a potenciar a interactividade, de modo a favorecer a compreensão das mensagens que a empresa pretendia transmitir.

Em resposta às expectativas dos colaboradores, planeou-se a tomada de diversas medidas em 2006, por exemplo a dinamização interna dos valores da Scottish & Newcastle, a continuação da implementação do Sistema de Gestão do Desempenho, a adopção de um sistema de gestão de carreiras, e a continuação do *Customer Day Out*, uma iniciativa de aproximação dos colaboradores ao mercado. O lema desta acção - *Go to market* - é levado à prática em acções de rua.





Educar para um corpo são

Considerando que a alimentação é muito importante para a saúde e o bem-estar, a SCC resolveu contribuir para uma cultura alimentar equilibrada junto dos seus colaboradores.

O resultado foi o projecto “Coma Bem, Viva Melhor”, desenvolvido em conjunto com a Best Salus, empresa de consultoria e formação em saúde, e com o patrocínio da marca Formas Luso, Benacol e Evolus. A iniciativa decorreu no mês de Maio, o Mês do Coração, e consistiu no levantamento dos hábitos alimentares dos colaboradores e de um conjunto de acções educativas.

Cada colaborador teve oportunidade de fazer um breve *check-up* à sua “saúde alimentar”, através do preenchimento de um inquérito, cujos resultados foram avaliados por uma nutricionista, que depois procedeu a um acompanhamento individual. À empresa foi entregue um diagnóstico abrangente sobre a condição física das suas equipas.

Das acções educativas são exemplo a divulgação de informação sobre hábitos alimentares saudáveis e de conselhos nutricionais, através de mensagens escritas em suportes de comunicação criados para o efeito: cartazes, folhetos, pirâmides alimentares a três dimensões, intranet e toalha de tabuleiro do refeitório.

Customer Service



C de Confiança

A base da nossa estratégia



Quanto aos clientes, a SCC assume o compromisso da excelência do serviço e da criatividade das soluções. Para a Central, estes são os dois ingredientes-chave que estimularão relações duradouras.











Ouvir os clientes permitiu à empresa sintonizar-se com as expectativas deste público. Trabalhar e ganhar a confiança para surpreender é um dos grandes desafios da empresa.





A nossa ambição

- Alcançar a excelência de serviço
- Assegurar a maior proximidade com os clientes
- Desenvolver a *performance* das equipas
- Ser reconhecido como fornecedor de excelência pelo mercado

O nosso compromisso	A concretização até 2007
Contribuir para o sucesso das estratégias de responsabilidade social dos nossos clientes	Desenvolvimento de acções em conjunto com os clientes - projecto Olhos na Ásia - de apoio às vítimas da catástrofe natural do sudeste asiático 
Auscultar e acompanhar os clientes de forma mais próxima	Criação de novas estruturas para os canais <i>on e off trade</i> Acções de fidelização dos parceiros de negócio, por exemplo, o Prémio dos Melhores Distribuidores Divulgação de informação junto do canal <i>cash&carry</i> , através da newsletter <i>Notícias Líquidas</i>   
Optimizar as redes de distribuição e logística	Implementação do projecto "Mónaco", para uma maior eficiência logística, através da concentração da distribuição num só operador 
Agilizar e simplificar os procedimentos comerciais	Centralização do processo comercial interno num <i>single point of contact</i> – Gestor de Vendas e Marketing 
Associar os nossos clientes aos benefícios trazidos pela política de eficiência operacional	Criação da marca "Cergal" para o Pingo Doce, com o objectivo de partilhar os resultados de <i>customer profitability</i> da SCC Desenvolvimento da paleta Luso de cinco litros para a Sonae  



a implementar



em curso



realizada

Pode consultar o plano de acção integral *on-line*, no sítio da SCC: www.centralcervejas.pt.

C de Casos de sucesso

Lado a lado com o Feira Nova, pela solidariedade

Chamou-se “Receita de Solidariedade” a iniciativa desenvolvida pelos hipermercados Feira Nova, em parceria com a Sagres Zero e os Cafés Delta, cujo objectivo foi a angariação de receitas, a favor de 29 instituições portuguesas que acolhem crianças carenciadas.

Lançada em finais de Setembro de 2005, esta acção foi direccionada para instituições de todo o País, localizadas na área de influência dos hipermercados.

Até ao final de Junho de 2006, tinham sido angariados cerca de 40 mil euros.



Novos procedimentos de comunicação para melhorar o serviço

No processo de consulta às partes interessadas, identificaram-se alguns aspectos a melhorar no serviço aos clientes, em particular no que respeita à coordenação da comunicação entre os departamentos de venda, de operações e de marketing.

Em consequência, a SCC comprometeu-se a otimizar o processo de cadeia de abastecimento, criando um novo sistema de gestão com diversas fases de comunicação entre departamentos. Uma das principais medidas é o agendamento de reuniões regulares, de *follow-up*, com o objectivo de gerar as encomendas e as vendas, de acordo com a especificidade de cada cliente, o status da produção e a evolução do mercado.

Adoptaram-se, ainda, procedimentos de revisão de todo o processo da cadeia de abastecimento: o cumprimento das condições específicas dos clientes, a disponibilidade dos meios humanos e equipamentos, bem como a gestão do planeamento dos pedidos.

O desempenho dos colaboradores neste novo processo é fundamental para que se torne eficaz. Por isso, os intervenientes passaram a ser co-responsáveis pelo bom exercício da cadeia de abastecimento.



Seja responsável. Beba com moderação.



TUDO POR UMA
SAGRES BOHEMIA.

Marketing e Comunicação Comercial



C de Criatividade

○ A base da nossa estratégia



Num mercado em que a competitividade intensa exige permanente inovação e criatividade, introduzir critérios de responsabilidade social no marketing e na comunicação não deixará de abrir o leque de opções de posicionamento das marcas da SCC.



A Central considera que, ao assumir uma postura empenhada do ponto de vista da sustentabilidade, a médio e longo prazo ganhará reconhecimento no mercado, conquistando um terreno novo, de maior empatia junto do público, que trará valor acrescentado para as suas marcas.





A nossa ambição

- Ser a empresa mais inovadora no sector das bebidas
- Liderar o tema do consumo responsável
- Promover a marca Sagres através de um marketing responsável
- Tornar a Água de Luso uma referência de saúde e bem-estar
- Associar a marca Água de Luso ao rejuvenescimento das Termas

O nosso compromisso	A concretização até 2007
Lançar novos produtos com fórmulas inovadoras em 2006	Desenvolvimento de novos produtos, como por exemplo, Sagres Chopp, Formas Luso e novos sabores da Luso Fresh 
Posicionar a SCC como líder no tema do consumo responsável	Lançamento da Sagres Zer0 para reforço do posicionamento como empresa promotora do consumo responsável 
Contribuir para uma melhor informação dos consumidores sobre o consumo responsável	Desenvolvimento e apoio de campanhas de prevenção rodoviária Introdução nos rótulos do consumo médio recomendado  
Promover os benefícios do consumo da água para a saúde	Criação de um <i>health center</i> para responder a questões dos consumidores relacionadas com os produtos da SCC Desenvolvimento do sítio das Termas do Luso  
Sensibilizar os consumidores para o ambiente e a reciclagem	Desenvolvimento de acções no ponto de venda 
Impulsionar a divulgação da nova imagem institucional	Remodelação do sítio institucional da SCC Publicação da revista <i>Natural</i> e da newsletter <i>Notícias Líquidas</i>  



a implementar



em curso



realizada

Pode consultar o plano de acção integral *on-line*, no sítio da SCC: www.centralcervejas.pt.

C de Casos de sucesso

“Um sopro pela vida”, para um consumo responsável

Sensibilizar os jovens para o consumo responsável do álcool é o objectivo da campanha Um Sopro pela Vida, patrocinada pela Cerveja Sagres. Lançada pelo Governo Civil de Lisboa, em Março de 2005, com uma duração de 24 meses, esta acção marca presença na noite lisboeta com diversas actividades educativas.

Foram instalados alcoolímetros fixos, para utilização gratuita em mais de 15 discotecas do distrito, e estão distribuídos 5 000 aparelhos portáteis para quem sai à noite poder avaliar o grau de alcoolémia, antes de decidir guiar o carro. A distribuição de 60 000 folhetos com a frase “se beber, não conduza”, foi outra das acções desenvolvidas junto da população, na qual se alerta para os riscos de conduzir sob o efeito de álcool, e se informa sobre as sanções que a lei prevê para os infractores.

Para além do apoio da PSP, dos Bombeiros e da Protecção Civil, esta iniciativa teve o apoio de inúmeras figuras públicas.

A associação da Cerveja Sagres a este projecto é uma demonstração clara da política da empresa na promoção de um consumo responsável e moderado.



Inovar para uma dieta saudável

Para ajudar a combater o excesso de peso, a SCC empenhou-se na concepção de uma nova variante de Água de Luso, a Formas Luso.


O desenvolvimento deste produto foi acompanhado pela Associação Portuguesa de Nutricionistas e pela nutricionista Elsa Feliciano. Trata-se da primeira vez, em todo o mundo, em que à água foram acrescentadas fibras de modo a preencher duas lacunas na dieta habitual dos portugueses: o consumo de água e a ingestão de fibras.

As fibras solúveis, ao proporcionarem uma sensação de saciedade, contribuem para a perda de peso, e para um melhor funcionamento do sistema digestivo.

A água desempenha um papel, reconhecidamente benéfico de hidratação do corpo, de transporte dos nutrientes e de auxílio de eliminação de toxinas.

Lançada em finais de Abril de 2006, a Formas Luso responde, do ponto de vista estratégico, aos compromissos de ser um produto inovador, de beneficiar de forma relevante o consumidor e de contribuir para a aquisição e manutenção de hábitos de saúde e bem-estar.



A woman with voluminous, wavy red hair is posing against a light blue background. She is unclothed from the waist up, with her arms crossed in front of her chest, mimicking the shape of a water drop. She is wearing dark blue jeans. The overall aesthetic is clean and minimalist.

TU ÉS ÁGUA. BEBE LUSO



Ambiente



C de Conservar



A base da nossa estratégia



Enquanto empresa industrial, a SCC está consciente do impacto no ambiente da actividade que desenvolve. Do mesmo modo, assume que a protecção do ambiente é uma parte crucial de um negócio responsável.



Por isto, faz parte da sua política estratégica integrar o desafio da gestão sustentável dos recursos naturais, prosseguindo a adopção de boas práticas ambientais.





A nossa ambição

- Criar uma cultura transversal na empresa, em relação ao tema do ambiente
- Aproximar a *performance* ambiental dos padrões do Grupo S&N
- Implementar uma política de gestão do risco associada às alterações climáticas

O nosso compromisso	A concretização até 2007
Sensibilizar os colaboradores	Acções de formação para os colaboradores das áreas de operações e logística sobre higiene, segurança e ambiente 
Implementar um sistema de gestão ambiental	Desenvolvimento e implementação do sistema de gestão ambiental ISO 14001 na fábrica de Vialonga, com vista à certificação  Adaptação do <i>design</i> das embalagens para redução de resíduos (ex.: redução, em 1,2 g, da espessura do corpo da lata de cerveja Sagres e Imperial) 
Seleccionar os fornecedores, de acordo também com critérios de sustentabilidade	Informação sobre desenvolvimento sustentável e critérios de sustentabilidade da SCC aos fornecedores, de acordo com o Grupo S&N, tais como os relativos ao trabalho infantil, aos encargos com a Segurança Social, a qualidade, o ambiente e a saúde e a segurança 
Tomar medidas de eficiência energética	Recuperação dos vapores da chaminé da caldeira de ebulição  Produção de energia eléctrica para consumo interno, a partir da turbina de vapor 
Melhorar os indicadores de <i>performance</i> ambiental, em particular os da água, da energia e dos resíduos	Reutilização da água proveniente da ETAR nas torres de arrefecimento e na rega 

 a implementar  em curso  realizada

Pode consultar o plano de acção integral *on-line*, no sítio da SCC: www.centralcervejas.pt.

C de Casos de sucesso

Um novo ciclo para a reutilização da água

Para poder reutilizar a água oriunda da ETAR e, desta forma, reduzir os gastos deste elemento, a SCC implementou um sistema de recuperação na sua fábrica de Vialonga.

Iniciada a instalação em Maio de 2006, e estando a conclusão prevista em Outubro do mesmo ano, este equipamento tratará parte do efluente usado pela fábrica, que segue para a ETAR da empresa. Posteriormente, proceder-se-á à reutilização em diversos locais da fábrica, como as torres de refrigeração, a central de vapor e o sistema de rega.

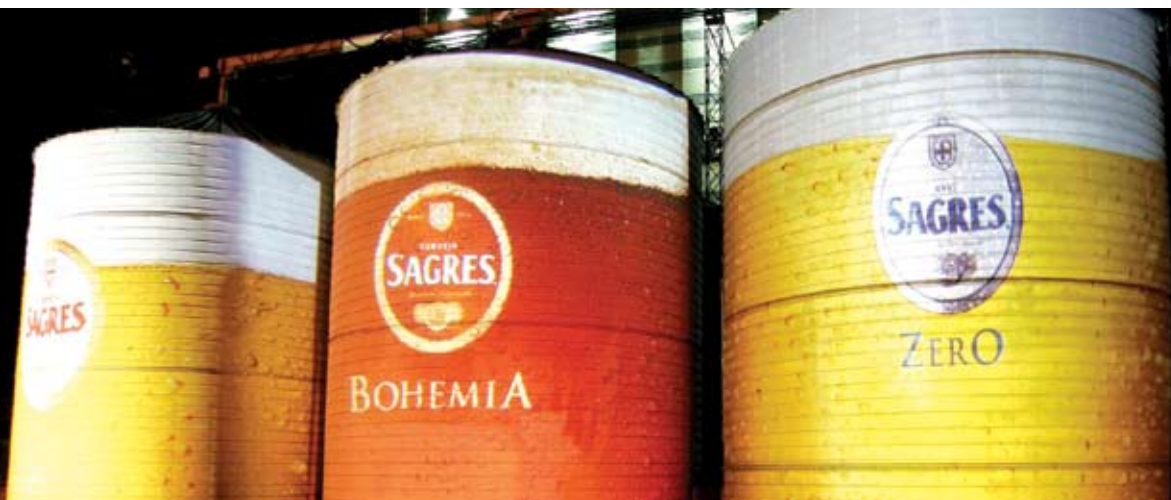
A implementação deste sistema permitirá à SCC poupar 25m³, por hora, de água.

Um vapor mais ecológico para a fábrica de Vialonga

Com o objectivo de reduzir os custos e os impactos ambientais, a fábrica de Vialonga da SCC passou a utilizar o vapor produzido pela central de cogeração a gás natural, concebida especificamente para este efeito.

O elevado rendimento desta central proporciona, através do combinado de energia eléctrica e vapor - o chamado processo de cogeração -, uma economia global de cerca de 25% de energia primária, em comparação com os sistemas convencionais de produção energética, utilizados pela fábrica da SCC até à data.

Para além disto, no que respeita a impactos ambientais, esta nova central permite reduzir, em 17 mil toneladas por ano, a emissão de CO² para a atmosfera, um dos gases com efeito de estufa considerado responsável pelas alterações climáticas do planeta.



Comunidade



C de Construir



A base da nossa estratégia



No seu envolvimento com a comunidade, a SCC está empenhada em contribuir para o desenvolvimento sustentável. Partindo das preocupações das partes interessadas, a Central procura diversas formas de concretizar o apoio dado, seja através de serviços, donativos ou voluntariado.



A SCC está especialmente orientada para criar e manter relações duradouras com as comunidades onde está inserida, porque é aí que se mede grande parte do impacto da sua actividade.





A SELECÇÃO É NOSSA!

SAGRES

Seleção

Força Portugal!

EXCITE-SE, NA CONTINHA GIGANTE, UMA FOLHA,
DE APÓIO À NOSSA SELECÇÃO.

OS NOSSOS JOGADORES CONTAM CONTO.








SAGRES

Seleção

SAGRES

A nossa ambição

- Ser uma empresa aberta ao diálogo, preocupada com as expectativas dos seus diferentes *stakeholders*
- Criar relações sustentáveis e duradouras com os fornecedores
- Desenvolver relações de “boa vizinhança” com as comunidades próximas das fábricas
- Associar as nossas marcas a iniciativas que apoiam o desenvolvimento sustentável da sociedade portuguesa

O nosso compromisso	A concretização até 2007
Ouvir as partes interessadas e integrar as suas preocupações na nossa actuação	Projecto O Nosso Compromisso 
Envolver os fornecedores no nosso projecto de responsabilidade social	Divulgação do Código de Conduta da SCC Atribuição do Prémio Excelência “Cevada Dística Nacional” 
Consolidar o programa de investimento na comunidade	Assinatura de protocolo com a Câmara Municipal de Vila Franca de Xira e com a Câmara Municipal da Mealhada Promoção do desenvolvimento económico e termal no Luso  Disponibilidade para proporcionar aos recém-licenciados mais-valias determinantes para o seu futuro profissional 
Criar parcerias com os diferentes agentes da sociedade	Promoção de estilos de vida saudáveis através de acções, como por exemplo, o Dia Mundial do Coração  Envolvimento cultural e social, através de acções, como, por exemplo, o Festival de Cinema Indie Lisboa e a oferta de água para as equipas de combate aos fogos: Guerra aos Fogos – Maia mais Segura 
Divulgar os princípios da sustentabilidade e as boas práticas do sector	Divulgação de informação sobre outras entidades através de <i>links</i> no sítio institucional 



a implementar



em curso



realizada

Pode consultar o plano de acção integral *on-line*, no sítio da SCC: www.centralcervejas.pt.

C de Casos de sucesso

Dar prioridade à comunidade local

De acordo com a nova estratégia de responsabilidade social, no âmbito do envolvimento com as comunidades locais, a SCC assinou um protocolo com o Município de Vila Franca de Xira, no qual se estabelece o compromisso de apoio aos movimentos associativos e solidários do concelho. Através desta parceria, é o município quem direcciona o apoio concedido consoante as prioridades.

Durante o ano de 2006, a SCC contribuiu, com uma verba de 75 000 euros, para as actividades daquelas entidades que assim verão reforçada a sua capacidade de acção.

Para a SCC, este protocolo vem concretizar o seu compromisso de consolidação do plano de investimento na comunidade envolvente.

Está também em curso a preparação de um protocolo em moldes semelhantes com a Câmara da Mealhada – o município onde se localiza a Sociedade da Água do Luso (SAL).



Despertar a formação no sector

A SCC ajudou a criar o primeiro Curso Elementar de Cerveja do País, através da assinatura de um protocolo de cooperação com o Centro de Formação Profissional para o Sector Alimentar (CFPSA).

A criação deste curso deve-se à vontade de oferecer aos profissionais da área da restauração conhecimentos adicionais sobre um produto que contém algumas características e técnicas próprias.

O primeiro curso foi lançado em finais de Maio de 2006, sendo constituído por 15 horas de formação pós-laboral. A componente teórica ficou a cargo do Mestre Cervejeiro da Central, que soma 30 anos de experiência na empresa. As aulas práticas, num total de 7 horas, são ministradas na sede da SCC, em Vialonga.

Com este curso, a Central de Cervejas e Bebidas espera contribuir para melhorar o desempenho dos profissionais que trabalham diariamente com esta bebida de grande consumo.





Ficha Técnica

Título: O Nosso Compromisso

Obra encomendada por: Sociedade Central de Cervejas e Bebidas

Edição e coordenação: Sair da Casca, consultoria em responsabilidade social

Design gráfico: Works, para a Sair da Casca

Auditoria de Língua Portuguesa: Letrário, consultoria em língua portuguesa

Pré-impressão e impressão: Jorge Fernandes, artes gráficas

Tiragem: 750 exemplares

ISBN: 972-8513-76-3

Edição de Setembro de 2006

É proibida a reprodução desta brochura, no todo ou em parte, por qualquer meio, sem autorização da Sociedade Central de Cervejas e Bebidas e do editor.



Contactos

Os seus comentários a este documento e ao projecto O Nosso Compromisso, bem como as suas sugestões, são importantes para nós e ajudam-nos a melhorar.

Para os partilhar connosco, poderá contactar-nos para as Relações Institucionais da SCC.

Morada: Estrada da Alfarrobeira | 2625-244 Vialonga - Portugal

Email: nossocompromisso@centralcervejas.pt

Tel.: 219 528 600 | Fax.: 219 520 838

