



RELATÓRIO SOCIAL



inovação competitividade qualidade total desenvolvimento integrado cidadania
confiança fidelização rosto humano capacitação desenvolvimento integrado confiança fidelização rosto humano cidadania

Os odores desempenhavam um papel fundamental nas sociedades primitivas, pois era através deles que o homem identificava não só o que o rodeava, como até as intenções e os estados de espírito do seu semelhante.

A aptidão para usar os sentidos – particularmente, o olfato – no processo de reconhecimento do meio ambiente foi-se perdendo com o correr dos tempos e, à medida em que o homem foi evoluindo, estes passaram não só a desempenhar o papel que lhes cabe nos rituais quotidianos de subsistência, mas também a proporcionar momentos de prazer e de bem estar. No que diz respeito aos odores, aprendeu-se a minorar os desagradáveis e a sofisticar os agradáveis.

Hoje, as sensações olfativas veiculam impressões dos mais diversos momentos da nossa vida, gerando memórias e anseios. Todos nós recordamos cheiros que constituem instantes de prazer que queremos ver repetidos, quer se trate da roupa lavada em que nos deitámos, de um pão que comemos acabado de sair do forno, das especiarias que tão apetitosa tornou uma refeição, ou dos doces que se saboreavam nas festas da nossa infância.

É por isso que todos os dias se nos torna urgente sentir o aroma inconfundível daquele café a que nos habituámos.



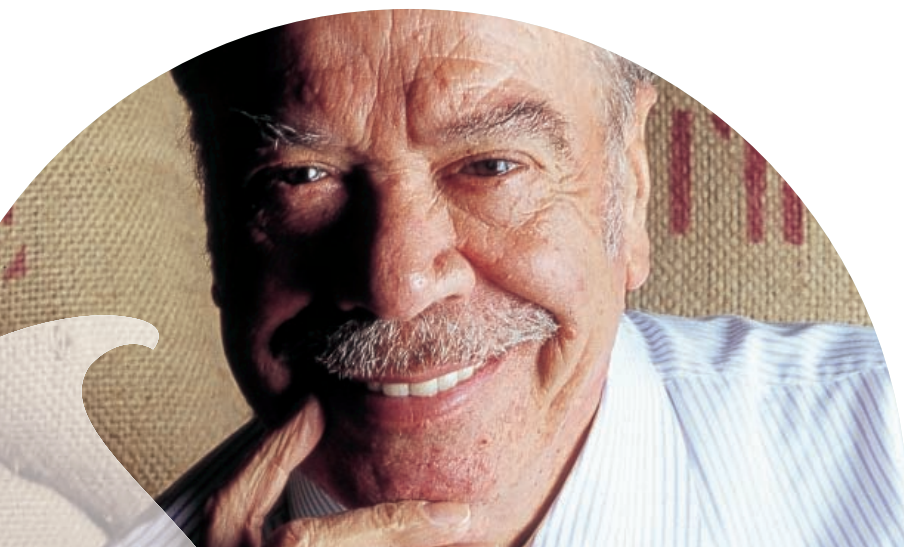
NOVADELTA, S.A.
Herdade das Argamassas
7370 Campo Maior
Portugal
www.delta-cafes.pt





ÍNDICE

1 Mensagem do Presidente do Conselho de Administração	4
2 Delta Cafés – Marca de Rosto Humano	6
2.1 O que fazemos e a forma como fazemos define o que somos	6
2.2 Há valores em que acreditamos	7
2.3 Aquilo em que estamos empenhados	8
2.4 O objectivo que traçámos	8
2.5 Responsabilidades que assumimos	9
2.6 Princípios em que assentam as nossas responsabilidades	11
3 Delta Cafés – Marca Socialmente Responsável	16
Áreas de actuação	17
3.1 Mecenato	17
3.2 Cidadania	18
3.3 Ambiente	20
3.4 Sustentabilidade	20
3.5 Projecto “Sustentabilidade nas Origens”	22
4 Forma como gerimos a responsabilidade social	26
Verificação e transparência	26
O que é a SA 8000 ?	27



fidelização

1

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

inovação competitividade qualidade total desenvolvimento integrado capacitação confiança


Há uma imagem de autenticidade associada desde sempre à nossa marca e que assenta na relação de rosto humano que estabelecemos não só com os nossos colaboradores, como com os fornecedores, com os clientes e com a comunidade em geral.

Esta postura determina a preocupação por uma gestão partilhada que está na base da competitividade da nossa organização e que premeia valores como a HONESTIDADE, a LEALDADE, a HUMILDADE, a QUALIDADE TOTAL, a SOLIDARIEDADE e a CIDADANIA.

A Delta, marca socialmente responsável, fideliza a comunidade não só pelos seus produtos/ serviços, mas também pela sua intervenção activa num desenvolvimento integrado.

É com particular satisfação que sentimos que esta nossa forma de estar na vida, possibilitou à NOVADELTA ser a primeira empresa, em Portugal, com a certificação de Responsabilidade Social. A Responsabilidade Social faz parte da nossa política de gestão, sendo um incontestável motor de sucesso numa sociedade global, assimétrica e individualista.

A certificação atrás referida traduz a confiança depositada no rosto plural constituído por todos aqueles que connosco colaboram.
É o nosso rosto humano.





fidelização

2

DELTA CAFÉS - MARCA DE ROSTO HUMANO

inovação competitividade qualidade total desenvolvimento integrado capacitação confiança

2.1 O QUE FAZEMOS E A FORMA COMO O FAZEMOS DEFINE O QUE SOMOS

A nossa marca tem como missão corresponder às exigências reais dos diferentes tipos de mercado, com vista à satisfação total e fidelização dos clientes/consumidores, através de uma intervenção social responsável que contribua para o desenvolvimento integrado da comunidade.

rosto humano cidadania inovação competitividade qualidade total desenvolvimento integrado capacitação confiança



2.2 HÁ VALORES EM QUE ACREDITAMOS

- >> **Honestidade**
- >> **Lealdade**
- >> **Humildade**
- >> **Qualidade total**
- >> **Confiança**
- >> **Solidariedade**
- >> **Cidadania**



2.3 AQUILO EM QUE ESTAMOS EMPENHADOS

Pretendemos, fundamentalmente, que se consolide a confiança que o cliente deposita na Marca Delta, através de uma relação personalizada e da identificação de cada situação comercial como única e individualizada.

2.4 O OBJECTIVO QUE TRAÇAMOS

O objectivo do Grupo é assegurar de um modo responsável e eficiente a rentabilidade dos nossos negócios, garantindo um constante e forte crescimento, por forma a que esta dinâmica de melhoria assegure a excelência da Delta.

2.5 RESPONSABILIDADES QUE ASSUMIMOS

Para conseguir atingir esse objectivo, o Grupo reconhece a sua responsabilidade perante cinco áreas indissociáveis: os accionistas, os colaboradores, os clientes, os parceiros comerciais e a comunidade.

RESPONSABILIDADE PARA COM OS ACCIONISTAS

- >> Proteger e garantir um retorno adequado do investimento dos accionistas.

RESPONSABILIDADE PARA COM OS COLABORADORES

- >> Sublinhar a importância dos colaboradores no bom governo do grupo.
- >> Garantir boas condições laborais, nomeadamente de higiene e segurança.
- >> Respeitar os direitos dos colaboradores, designadamente os direitos de associação e de negociação colectiva..
- >> Promover e fomentar, a nível interno, o desenvolvimento de novas ideias e talentos.
- >> Garantir, sem discriminações, iguais oportunidades de evolução.
- >> Fornecer formação contínua aos colaboradores, por forma a torná-los cidadãos cada vez mais capazes e activos.
- >> Encorajar o seu envolvimento no progresso da empresa, assim como na aplicação destes princípios.

RESPONSABILIDADE PARA COM OS CLIENTES

- >> Contribuir de forma activa na criação de valor para a rentabilidade do negócio dos nossos clientes.
- >> Aprofundar a relação com os clientes, por forma a estimular uma maior confiança mútua.
- >> Apostar na investigação e no desenvolvimento de produtos e serviços com valor acrescentado, como estratégia de angariação e de fidelização.
- >> Promover a pró-actividade da Delta Cafés no mercado, assumindo uma atitude de antecipação em relação às necessidades dos consumidores finais.

RESPONSABILIDADE PARA COM OS PARCEIROS COMERCIAIS

- >> Reforçar os princípios éticos necessários à manutenção de boas e duradouras relações comerciais com todos os fornecedores, entidades, organizações e agentes que interajam com o Grupo Nabeiro/Delta Cafés, assentes numa postura de transparência e de melhoria constante.
- >> Estar aberto a uma mudança relacionada com os princípios descritos, em que a implementação de acções correctivas propostas pelo Grupo e a respectiva verificação sejam factores determinantes para a manutenção ou entrada de parceiros.

RESPONSABILIDADE PARA COM A COMUNIDADE

- >> Conduzir os negócios de forma responsável e consistente.
- >> Assegurar uma contribuição proactiva para o desenvolvimento integrado da comunidade.
- >> Apostar na sustentabilidade dos recursos humanos, naturais, financeiros, emocionais e culturais.

2.6 PRINCÍPIOS EM QUE ASSENTAM AS NOSSAS RESPONSABILIDADES

Há todo um conjunto
de princípios que
balizam e conduzem
o desenvolvimento
da nossa actividade em
toda a sua envolvente.



PRINCÍPIOS ECONÓMICOS

- >> A rentabilidade dos negócios é fundamental para assumir o cumprimento destas responsabilidades, bem como a excelência e a competitividade.
- >> Só com resultados e com uma base financeira sólida é possível garantir ciclos de inovação e investimentos permanentes, de forma a manter a liderança no mercado nacional e aumentar a competitividade nos mercados exteriores, o que se obtém promovendo o valor acrescentado dos produtos e serviços e a confiança na marca.
- >> As decisões estratégicas devem assentar não só em critérios financeiros, mas também nas responsabilidades de carácter ambiental e social.

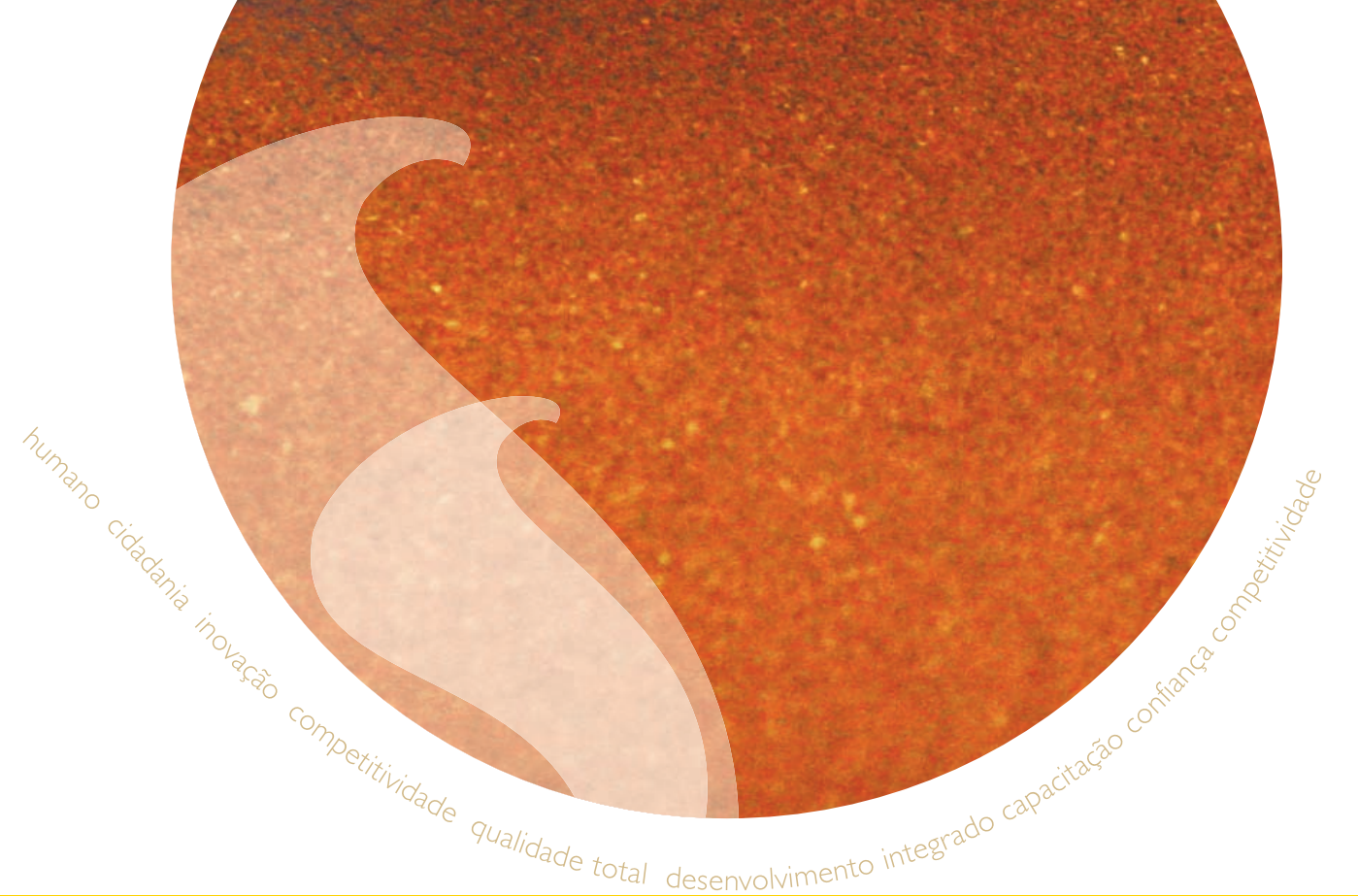
PRINCÍPIOS DE INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA

- >> A postura negocial do Grupo Nabeiro/Delta Cafés centra-se na honestidade, na integridade, na justiça e na solidariedade. A organização espera que todos aqueles que tenham relações profissionais com o Grupo demonstrem uma postura semelhante.
- >> Os colaboradores devem evitar conflitos ou que surjam fronteiras pouco claras entre os interesses pessoais e os da organização.
- >> Todas as transacções económicas devem estar reflectidas na contabilidade e estar sujeitas a auditorias.

PRINCÍPIOS DE QUALIDADE, SAÚDE E SEGURANÇA DOS COLABORADORES - SEGURANÇA ALIMENTAR, RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E SOCIAL

- >> A gestão é efectuada de forma integrada e é monitorizada, através de indicadores, pelo respectivo controlo, assim como analisada pela Administração, de forma a garantir o cumprimento dos objectivos aprovados no planeamento estratégico. A metodologia formal utilizada para garantir a evolução e adequação das práticas da organização é a melhoria contínua.

O principal destaque de um Sistema de Gestão Integrado é apostar numa gestão participada, assente em processos com objectivos e metas claramente definidos e orientados para a satisfação dos parceiros, para a redução dos impactos ambientais e sociais e para o controlo de potenciais riscos de segurança e saúde. Apostar na consciencialização a todos os níveis da organização, através da promoção de trabalho interdisciplinar em equipa, potencializando a gestão da mudança.



PRINCÍPIOS DE CIDADANIA

- >> A contribuição do Grupo Nabeiro/Delta Cafés para o progresso social e para o enriquecimento directo e indirecto da comunidade reflecte-se na confiança que lhe é demonstrada pelos seus colaboradores.
- >> Tendo em vista a capacitação dos nossos colaboradores, queremos incutir-lhes o gosto por uma “cultura de conhecimento”, promovendo, através da aprendizagem e da formação contínua, o desenvolvimento das suas competências.
- >> O grupo tem uma visão global da comunidade em que se insere, contribuindo de forma sustentada para o desenvolvimento integrado.

PRINCIPIOS DE CONDENAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL

- >> É proibida a utilização de mão-de-obra infantil em qualquer etapa dos nossos processos em todas as empresas do grupo. Temos, porém, consciência da gravidade do problema e da complexidade de resolução do mesmo em determinados países.
- >> O Grupo Nabeiro/Delta Cafés acredita que as relações de parceria com os fornecedores e as auditorias efectuadas aos mesmos contribuem para que se atenuem esta situação. A sensibilização que é feita junto dos responsáveis, permite, inclusive, implementar melhorias contínuas e graduais ao nível dos intervenientes na cadeia de abastecimento, com vista à erradicação deste problema. Para tal, a Delta tem procurado criar condições para a escolaridade obrigatória no seio das comunidades e, junto das famílias dos seus colaboradores, exige que não haja nunca lugar a trabalho infantil.
- >> No entanto, as diferenças culturais e o nível de desenvolvimento social e económico podem influenciar negativamente os resultados dos esforços internacionais no combate ao problema. Assim, o grupo acredita que uma solução estrutural não pode ser radical, visto depender de outros intervenientes, bem como do nível de consonância das estratégias utilizadas pelos mesmos.



PRINCÍPIOS DE LIVRE CONCORRÊNCIA

- >> No mercado, o Grupo Nabeiro/Delta Cafés concorre lealmente e dentro da legalidade com todos os competidores. Não recorre a práticas restritivas que impeçam os outros de concorrer com as empresas do grupo.

PRINCÍPIOS DE ISENÇÃO NA COMUNICAÇÃO

- >> O Grupo Nabeiro/Delta Cafés assume uma postura de verdade e de isenção em todas as comunicações e acções externas que efectua. Esforça-se por melhorar continuamente os procedimentos de comunicação interna, de modo a evitar que surjam situações de discriminação, ou de informação privilegiada.



3

DELTA CAFÉS - MARCA SOCIALMENTE RESPONSÁVEL

fidelização

inovação competitividade qualidade total desenvolvimento integrado capacitação confiança

Com a expansão da economia global, o mundo empresarial começa a tomar consciência de que um desenvolvimento sustentável é crucial para o seu sucesso futuro. Não pode, por isso, haver uma separação rígida entre o económico e o social, visto estes dois aspectos estarem cada vez mais intrinsecamente relacionados.

Nesta conjuntura, a Delta Cafés assume-se como uma marca socialmente responsável:

- >> fidelizando a comunidade através dos seus produtos, serviços e valores;
- >> intervindo de forma pró-activa no desenvolvimento integrado da comunidade.

Na base desta actuação estão os princípios éticos por que nos regemos, valores integrantes da cultura de responsabilidade da Delta Cafés.

ACTUAMOS EM DIFERENTES ÁREAS

3.1 MECENATO

>> Educação

A preocupação constante com a investigação e o desenvolvimento implica uma parceria estreita com as instituições educativas, entre as quais destacamos a Universidade de Évora e a Universidade Lusíada.

Oferta de equipamentos e materiais escolares, colaboração na realização de trabalhos, estágios curriculares e profissionais e atribuição de prémios e bolsas de estudo são exemplos de colaboração.

>> Saúde

Desde sempre a Delta Cafés tem colaborado com várias unidades de saúde, para a aquisição de ambulâncias e equipamentos hospitalares específicos.

>> Cultura

A DELTA Cafés tem colaborado em diversas iniciativas de divulgação cultural.

>> Desporto

Os apoios cedidos pela Delta Cafés têm vindo a ser, maioritariamente direccionados para as modalidades desenvolvidas pelas colectividades amadoras e no sentido de potencializar o desporto escolar.



inovação competitividade qualidade total desenvolvimento integrado capacitação confiança fidelização rosto humano

3.2 CIDADANIA

Entre as várias acções que desenvolvemos, destacamos a campanha “Um Café por Timor” e os apoios à Liga Nacional de Luta Contra a Sida, à Abraço – Associação de Apoio a Pessoas com HIV-Sida, à Liga Portuguesa Contra o Cancro, à Cruz Vermelha Portuguesa, à Associação Portuguesa de Protecção ao Deficiente, à Casa do Gaiato, à Liga Nacional Contra a Fome, à UNICEF e à ACAPO.

“UM CAFÉ POR TIMOR”

Por cada embalagem de Café DELTA Timor de 250 g produzida, a Delta Cafés envia 0,25 euros para Timor, destinados à construção de infra-estruturas de apoio à população. Destacamos a reconstrução e o fornecimento de equipamentos e de materiais escolares às escolas primárias de Fahité, Tibar e Leorema, à Escola Secundária de Gleno, à Universidade de Díli, à Escola Agrícola de Natar Bora e ao Jardim-escola Vila Verde (neste último caso, com oferta da ludoteca, salário das educadoras e complemento alimentar de leite todas as manhãs).

A Delta Cafés estabeleceu um protocolo com a ADOCERE, ONG, a operar em Timor na área da Educação. Semanalmente, todas as escolas com intervenção Delta Cafés são acompanhadas por técnicos educacionais. Após o horário escolar, realizam-se acções de sensibilização/formação de adultos para a Cidadania.

"UM CORAÇÃO CHAMADO DELTA"

Promovido pelos colaboradores da Delta Cafés, este projecto tem por objectivo recolher roupa, livros e brinquedos para distribuir a famílias carenciadas em Portugal, Angola, Moçambique e Timor.

PROJECTO DE VOLUNTARIADO "MÃO NA MÃO"



A Delta Cafés participa no Movimento Empresarial de Voluntariado, proposto pela PT.

Campanha de recolha de brinquedos que a Fundação do Gil organiza, desde 1999, destinada a crianças residentes em instituições de solidariedade. Em 2002, a Fundação do Gil, a SONAE e a RTP realizaram uma campanha destinada a jovens de instituições e de bairros degradados. No âmbito do Movimento "Mão na Mão", uma equipa de voluntários da Delta Cafés colaborou na recolha de brinquedos em hipermercados.

RSE PORTUGAL - ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A RESPONSABILIDADE SOCIAL DAS EMPRESAS

A Delta Cafés é uma das empresas fundadoras desta associação que pretende desenvolver e disseminar em Portugal o conceito de Responsabilidade Social das Empresas. Esta associação é também o parceiro nacional da CSR Europe, instituição de referência nesta área a nível Europeu.

3.3 AMBIENTE

Promovendo a produtividade e a competitividade empresarial com responsabilidade ambiental, a Delta Cafés defende o princípio da eco-eficiência. Apoia a protecção da natureza e a prevenção da poluição, numa perspectiva de melhoria contínua. Deste modo, assegura o equilíbrio entre as exigências económicas, a preservação ambiental e o desenvolvimento social.

3.4 SUSTENTABILIDADE

DELTA TIMOR, S. A. – PROJECTO DE CIDADANIA

A nossa actuação em Timor foi o embrião do projecto “Sustentabilidade nas Origens”.

A Delta Cafés constituiu, em Abril de 2000, uma das primeiras empresas privadas em Timor-Leste, a empresa Delta Cafés Timor, S.A., com o objectivo de:

- >> capacitar os produtores de café para a certificação da origem “Café de Timor”;
- >> dinamizar seminários sobre cultura de café;
- >> promover o desenvolvimento sustentado das comunidades.



Como resultado desta intervenção (desde as plantas até à beneficiação do café verde), apresentámos, em 2001, a primeira selecção "Origem Gourmet de Timor", que registámos como TIMOR DIAK (em tétum, "o bom café de Timor"). Trata-se do café-padrão para a criação dos "Timor Standard" e "Timor Gourmet", com vista à certificação internacional do café originário de Timor.

Em Março de 2002, durante a Feira Alimentar de Barcelona, o Café Delta Timor DIAK é classificado como inovador "Produto de Cidadania", sendo também o produto nacional emblemático de Timor, divulgado na Expo Dili 2002.

Durante a colheita de 2002, generalizou-se a utilização da Norma Internacional de Classificação de Tamanhos Tipo de Café Exportação, introduzida pela Delta Cafés: Timor Standard.



3.5 PROJECTO “SUSTENTABILIDADE NAS ORIGENS”

TRES ORIGENS, O MESMO COMPROMISSO

A nossa actuação em Timor foi o embrião do projecto “Sustentabilidade nas Origens”. Pretendemos, agora, alargar esta política de cidadania aos países produtores de café do espaço lusófono: Brasil, Angola, São Tomé e Timor.

Os cafés de “Origens Seleccionadas”

DELTA Manaus, DELTA Mussulo e DELTA Timor constituem, assim, o suporte desta intervenção.



PRINCÍPIOS ORIENTADORES DO PROJECTO

“SUSTENTABILIDADE NAS ORIGENS”

>> INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA

Os nossos parceiros têm de demonstrar, de forma documentada, que o seu negócio se rege por idênticos valores de honestidade, integridade e transparência, possibilitando o desenvolvimento económico, cultural e social das pequenas comunidades de produtores de café.

>> QUALIDADE

Incentivar e premiar os cafés com qualidade superior.

>> CAPACITAÇÃO

Dinamizar o associativismo e possibilitar a formação dos pequenos produtores locais.

>> COMÉRCIO JUSTO

Possibilitar a aplicação das mais-valias nas comunidades de origem.

>> RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Incentivar e premiar os procedimentos de responsabilidade e protecção ambiental, conservação dos solos, gestão sustentada da plantação, poupança de água, utilização de fertilizantes biológicos, recurso às energias renováveis e políticas de reciclagem.

Incentivar uma cultura biológica: utilizar, a baixo custo, os fertilizantes orgânicos provenientes do próprio processo de cultivo do café, com recurso às energias renováveis e às políticas de reciclagem.

Estimular uma cultura ecológica: conservação dos solos e incentivo à gestão do consumo e aproveitamento da água.

>> RESPONSABILIDADE SOCIAL

No âmbito do trabalho, fomentar a criação de boas condições de higiene e segurança, promovendo a aplicação não só das leis locais, como das convenções internacionais sobre salários e Direitos Humanos.

Tendo como objectivo a condenação e a erradicação do trabalho infantil, incentivar permanentemente a escolaridade, através do desenvolvimento integrado da comunidade.

integrado capacitação confiança fidelização rosto humano cidadania inovação competitividade qualidade total desenvolvimento

INTERVENÇÃO EM TIMOR

DELTA TIMOR

Projecto Delta Cafés Timor

Continuar o projecto de capacitação e cidadania em Timor, colaborando activamente com os produtores locais, com a Missão Agrícola Portuguesa em Timor e com as entidades ligadas ao ensino técnico da cultura do café.



INTERVENÇÃO NO BRASIL

DELTA MANAUS

Parceria estratégica com a Fazenda Ipanema

Todo o café Brasil utilizado no blend “DELTA Manaus” provém da Fazenda Ipanema, gerida segundo os princípios de conduta ética da Delta Cafés. É rejeitado o trabalho infantil e procura-se incentivar a escolaridade, a eco-eficiência e o desenvolvimento sustentado da região.

INTERVENÇÃO EM ANGOLA

DELTA MUSSULO

Através da empresa Angonabeiro, S.A., estabelecer parcerias de responsabilidade social com os produtores locais, incentivando uma política de comércio justo e valorização internacional do café de Angola.



fidelização

4

DELTA CAFÉS - FORMA COMO GERIMOS A RESPONSABILIDADE

inovação competitividade qualidade total desenvolvimento integrado capacitação confiança

A Novadelta foi a primeira empresa do Grupo a conseguir a certificação pela norma SA 8000. A Novadelta é a empresa industrial que transforma a matéria-prima café verde em café torrado e procede ao seu empacotamento. Esta é a empresa do Grupo que, devido à sua natureza e vocação, tem sido a pioneira na implementação de referenciais de excelência, nomeadamente, a qualidade e a certificação do produto.

A gestão da responsabilidade social é assegurada pela administração e por uma equipa formal, a DIRESO, que é a responsável pela dinamização da responsabilidade social. Esta equipa engloba o representante da Administração, o representante dos trabalhadores, os três coordenadores do Sistema SA 8000 – as Direcções de Ambiente, de Recursos Humanos e de Qualidade –, a Direcção Financeira e a Direcção de Marketing.

VERIFICAÇÃO E TRANSPARÊNCIA

Todos os dados e documentos anteriormente referenciados podem ser consultados nas instalações da empresa. As contas do Grupo são auditadas por uma entidade externa, de forma a garantir a transparência da informação apresentada.



O QUE É A SA 8000?

A Norma SA 8000 foi criada em 1997 por um conjunto de experts da CEPAA – *Council on Economics Priorities Accreditation Agency*. É um padrão ético desenvolvido para promover um negócio socialmente responsável, enunciando os requisitos que uma empresa deve adoptar para desenvolver, manter e executar políticas e procedimentos éticos e de responsabilidade social.

A SA 8000 baseia-se nos seguintes acordos internacionais:

- >> OIT – Convenções da Organização Internacional do Trabalho
- >> Declaração Universal dos Direitos Humanos
- >> Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança

Objetivo: Melhorar as condições de trabalho, através de uma política de responsabilidade social, apoio técnico e consciencialização

Trata-se da primeira norma internacional a realizar auditorias que dizem respeito aos direitos dos trabalhadores, proporcionando parâmetros e definições que garantem o respeito por esses mesmos direitos.

inovação competitividade qualidade total desenvolvimento integrado capacitação confiança

Este relatório foi impresso em papel reciclado – Munken Lynx



