

8. Ser um Empregador de Referência

8.1. Os Nossos Números

Em 2015, o Grupo criou 2.464 postos de trabalho, representando um crescimento líquido de 2,8% face ao ano anterior. Proporcionaram-se, ainda, mais de mil estágios e formação em contexto real de trabalho nas diferentes Companhias do Grupo.

Os principais indicadores que caracterizam a equipa Jerónimo Martins, em 2015, são os seguintes:

- 89.027 Pessoas: 56.922 na Polónia, 30.399 em Portugal e 1.706 na Colômbia;
- 77% são mulheres;
- 67% dos cargos de *management* são ocupados por mulheres;
- 13% tem idade inferior a 25 anos; 42% tem idades compreendidas entre os 25 e os 34; 31% entre os 35 e os 44 anos; 11% entre os 45 e 54 anos; 3% com 55 ou mais anos de idade;
- 85% são contratados a tempo inteiro;
- 66% são efectivos.

O Grupo manteve a aposta na formação e desenvolvimento dos seus colaboradores e no alargamento dos programas da área de Responsabilidade Social Interna reforçando, em especial, o pilar da "Saúde".

De salientar, ainda, o reforço da colaboração com entidades e organizações diversas com vista à inclusão social de grupos mais vulneráveis da população em termos de acesso ao mercado de trabalho.

8.2. Princípios e Valores

O Código de Conduta do Grupo foi objecto de revisão com vista a garantir a sua adaptação à constante evolução das realidades social, laboral, tecnológica e de negócio nos vários países onde o Grupo opera.

Através dos princípios e valores nele reflectidos, o Código, que pode ser consultado no site do Grupo em www.jeronimomartins.pt constitui um guia orientador da conduta dos colaboradores na execução das suas tarefas quotidianas, independentemente da sua função na organização.

Respeito pela Lei

Conforme estabelecido no Código de Conduta, o Grupo pauta a sua actuação em conformidade com a legislação nacional e internacional aplicável em matéria de direitos humanos e do trabalhador, tal como o respeito pelos prazos de pré-aviso estabelecidos no que se refere a mudanças de natureza operacional e com as orientações da Organização das Nações Unidas e da Organização Internacional do Trabalho.

Respeito pelos Direitos Humanos e do Trabalhador

Respeitamos a igualdade de oportunidades, proibindo qualquer prática discriminatória em todas as fases do "ciclo de vida" do colaborador. Os processos de recrutamento, selecção, desenvolvimento profissional e avaliação de desempenho são fundamentados numa cultura de meritocracia, justiça e dignidade das pessoas.

O Grupo não emprega colaboradores menores de idade, estando devidamente salvaguardados os riscos decorrentes do trabalho infantil e do trabalho forçado. De igual modo, nas geografias onde o Grupo opera, os direitos dos povos indígenas não estão sob qualquer forma, colocados em risco e os direitos humanos estão salvaguardados.

Liberdade de Associação e Contratação Colectiva

Jerónimo Martins respeita a Liberdade de Associação e Contratação Colectiva, bem como a actividade sindical nos termos estabelecidos pela legislação aplicável, estando tal reflectido no Código de Conduta.

A contratação colectiva de trabalho negociada entre as partes, por ora existindo apenas em Portugal, abrange mais de 90% dos colaboradores.

8.3. Comunicação com os Colaboradores

Em Portugal e na Polónia, disponibilizamos Serviços de Atendimento ao Colaborador para o esclarecimento de questões laborais e recepção de pedidos de apoio social.

Estes canais de comunicação são fundamentais para o reforço da relação de confiança dos colaboradores com o Grupo e para a promoção da melhoria contínua da sua qualidade de vida.

Em 2015, relançou-se o Serviço de Atendimento ao Colaborador na Polónia com o objectivo de garantir o seu conhecimento por todos os colaboradores e comunicadas as garantias de confidencialidade, independência e imparcialidade na recepção e tratamento dos contactos recebidos, bem como o respectivo alinhamento com os procedimentos internos estabelecidos no Grupo.

Na Colômbia, de acordo com a legislação aplicável, encontra-se estabelecido o "Comité de Convivência Laboral" destinado à recepção e resolução de queixas de colaboradores, incluindo situações de alegada ou eventual discriminação.

Serviço de Atendimento aos Colaboradores		
	N.º de Contactos/Procedimentos Iniciados	% de Procedimentos Concluídos
Portugal	11.962	99,9%
Polónia	3.984	93,9%

Os princípios e valores do Grupo são divulgados através de meios de comunicação interna, como são exemplo, a revista "A Nossa Gente" e a comunicação mensal "Carta Aberta", em Portugal, e a revista "Nasza Biedronka" na Polónia.

Com o objectivo de assegurar o envolvimento e promover a participação dos colaboradores na vida do Grupo, foi lançado o site em Portugal – www.orgulho.pingodoce.pt – onde são partilhadas histórias de colaboradores que falam, na primeira pessoa, dos motivos de orgulho em pertencer ao Pingo Doce, através de vídeos, reportagens e testemunhos.

8.4. Recrutamento e Mobilidade Interna

Com o objectivo de garantir a atracção e retenção do talento necessários para assegurar o crescimento do Grupo e responder à dinâmica dos seus negócios, procedeu-se à harmonização dos processos de recrutamento externo e mobilidade interna.

Neste sentido, o programa de acolhimento, foi robustecido ao nível da estrutura e conteúdo, visando potenciar a transferência de conhecimento e transmitir os valores e cultura do Grupo, por forma a aumentar o sentimento de pertença, desde o momento de admissão ou de alteração de função, no que se refere aos processos de recrutamento e mobilidade.

Cerca de 42 mil colaboradores alteraram a sua função, local de trabalho ou integraram uma nova empresa dentro do Grupo. Registaram-se cerca de 7.800 promoções ao nível das lojas, Centros de Distribuição e estruturas centrais. No final de 2015, o Grupo contava com 30 colaboradores em situação de expatriação.

Management Trainee Programme e Estágios

Considerado o mais estratégico programa de atracção de talento do Grupo, o "Management Trainee Programme" (MTP) conta quase três décadas de existência e constitui uma importante oportunidade profissional para recém-licenciados que pretendam um percurso de desenvolvimento profissional que combina formação customizada às necessidades do negócio e formação em contexto de trabalho.

Implementado pela segunda vez consecutiva de forma simultânea nas três geografias, permitiu a admissão de 36 *trainees* em 2015.

Também o "Summer Internship Programme" realizado em Portugal e na Polónia permitiu o acolhimento de 110 estagiários durante os meses de Julho e Agosto. Após este período, alguns destes jovens estudantes mantêm o seu envolvimento em projectos do Grupo e poderão, num futuro próximo, integrar o MTP.

Na Polónia, foi reactivado o "Student Ambassador Programme" através do qual um grupo de 10 estudantes dinamizou acções de divulgação dos programas de atracção existentes na Biedronka em sete centros universitários.

Employer Branding

O Grupo realizou diversos eventos e *workshops* em Universidades destinados a reforçar a sua presença nos mercados de trabalho onde está presente. Tais actividades visaram não apenas os cursos tradicionalmente relacionados com o negócio mas também os cursos das áreas de engenharia, tecnologias, ciências, artes e humanidades, promovendo a diversidade dos perfis académicos, potenciadora da inovação.

Desenvolvimento e Remuneração

O desenvolvimento profissional dos colaboradores é, para o Grupo, o mais importante processo de recursos humanos.

Após a construção de um modelo de desenvolvimento global, iniciou-se a implementação dessa nova abordagem à gestão de talento, alinhada com as melhores

práticas internacionais e customizada em função dos princípios e valores do Grupo para alguns segmentos de *managers*.

Tal abordagem permitirá a identificação e mapeamento do talento interno e a criação de programas de desenvolvimento alinhados com o perfil individual – motivações e competências – e com as necessidades do negócio. No decurso dos próximos três anos, esta nova abordagem de mapeamento do talento interno abrangerá todos os *managers* do Grupo.

De salientar, ainda, que a todos os colaboradores do Grupo é garantido um processo anual de avaliação de desempenho, incluindo a identificação de oportunidades de desenvolvimento e formação.

No que se refere à remuneração, a promoção de políticas e práticas salariais equitativas e competitivas no âmbito da Política de Compensação Global, permitem ao Grupo a manutenção do seu posicionamento enquanto empregador de referência. Este posicionamento traduz-se, por exemplo, na manutenção de uma política de salário mínimo acima do salário mínimo nacional.

Porque a remuneração é essencial para a atracção e retenção do talento em todos os níveis da organização, conduziu-se uma análise interna e externa destinada a, por um lado, diagnosticar a equidade e a competitividade da nossa política salarial face à praticada nos mercados locais e por outro lado, alinhar as nossas práticas internas com as melhores práticas do mercado, adequando-as à estratégia e cultura do Grupo Jerónimo Martins.

Para o efeito, foi desenvolvido e implementado um modelo de revisão salarial que tem como objectivo a promoção da equidade interna.

Assumindo a mobilidade interna, sobretudo entre países, um papel crucial no desenvolvimento das nossas pessoas, foi definida uma política de compensação e benefícios para a mobilidade internacional.

Ao nível da compensação e benefícios, foram revistos os modelos de atribuição de prémios internos e implementados outros, com o objectivo de recompensar o mérito e o desempenho. Neste contexto, em 2015, o Grupo atribuiu aproximadamente 66,7 milhões de euros de prémios aos seus colaboradores.

Formação

O contínuo investimento na formação resulta do reconhecimento da sua importância estratégica para o negócio e da sua capacidade de reforçar a nossa vantagem competitiva, dotando os nossos colaboradores do conhecimento necessário para acolher os desafios futuros do Grupo.

A nível global, realizou-se uma nova edição do “Strategic Management Programme”, um programa intensivo desenvolvido na Universidade Católica de Lisboa e na Kellogg School of Management em Chicago. Este programa de executivos, que contou com 41 participantes dos três países, foi customizado para o Grupo e tem por objectivos reforçar a cultura organizacional, desenvolver a partilha de conhecimentos e ainda contribuir para o espírito de equipa e inovação.

Neste contexto, consolidaram-se diversas parcerias com entidades formadoras de referência, destacando-se em Portugal a Católica Lisbon School of Business & Economics com a qual se desenvolveu a segunda edição customizada do “Programa

Geral de Gestão no Retalho” e a Nova School of Business & Economics. Na Polónia, a Warsaw University e a Kozminski Academy merecem um destaque especial. A nível internacional, destacam-se Stanford, INSEAD, London Business School, Kellogg School of Management, Babson College e ainda o Instituto Internacional San Telmo.

A nível corporativo, implementou-se um novo formato de partilha e aprofundamento de conhecimento designado por “Leading HR into 2020” que se debruçou sobre três temas transversais e estratégicos para o nosso Grupo: *Ageing Workforce*, *Mixed Generations* e *Workplace 2020*. Tais temas foram desenvolvidos por equipas pluridisciplinares de profissionais de Recursos Humanos.

De salientar, ainda, outras acções, tais como a primeira edição do “Business Talks”, uma iniciativa que inaugura um espaço alargado de debate de ideias onde foram apresentados dois temas relevantes para o nosso negócio: *A Evolução da Marca Própria* e *Tendências na Culinária e nos Frescos* e ainda a continuidade do “Share Talks”, um formato diferenciador de partilha de conhecimento iniciado em 2014, sob a chancela *Fresh Food Lovers*.

Dando continuidade à parceria estabelecida entre o Grupo e a Universidade de Aveiro, a licenciatura em Gestão Comercial contou este ano com 180 inscrições, tendo sido dinamizadas aulas abertas e visitas a empresas. Criaram-se ainda, oportunidades de estágio e um “Programa de Tutoria”. Este ano lectivo implementou-se o “Prémio Jerónimo Martins” atribuído aos dois melhores alunos.

Em Portugal, a Escola de Formação Jerónimo Martins manteve os seguintes programas de desenvolvimento de competências de gestão e liderança dos colaboradores:

- Programa “Pensar e Intervir como um Treinador” – foram concebidos e operacionalizados os módulos de *Coaching for Leadership* e *Eficácia Pessoal*. Estes módulos, direccionados para as equipas de Direcção/Gerência de loja Pingo Doce, envolveram cerca de 490 colaboradores;
- Programas “PAGL – Programa Avançado de Gestão de Loja” e “PGGL – Programa Geral de Gestão de Loja” – foram envolvidos um total de 296 formandos da Companhia Pingo Doce. O PGGL, direccionado a futuros Chefes de Percíveis da Companhia Recheio, envolveu nove formandos.

Com o objectivo de qualificar operadores para as áreas de Percíveis, foram operacionalizadas, pelas diferentes regiões do Pingo Doce, várias turmas dos cursos operador de Talho, operador de Padaria, operador de Charcutaria e Take-Away, operador de Peixaria e operador de Frutas e Vegetais. Estes cursos abrangeram 1.002 participantes, num total de 231.730 horas de formação.

Considerada uma área de formação estratégica, a formação de Percíveis possui uma equipa composta por 38 formadores permanentes. Em 2015, registaram-se 520.190 horas de formação, as quais abrangeram 6.893 colaboradores.

Com o objectivo de reforçar a qualidade do atendimento e serviço como um elemento diferenciador da concorrência e como factor chave para a fidelização de clientes, foi dada continuidade ao projecto de desenvolvimento e implementação de uma cultura de Serviço – “Serviço 5 Estrelas”.

Em 2015, foi desenvolvido o projecto “Este Pingo Doce tem Serviço 5 Estrelas” direccionado a 10 lojas piloto. Neste projecto foram envolvidos cerca de 170 colaboradores, resultando num volume de 1.600 horas de formação.

Na Polónia, realizaram-se programas de formação para *senior managers* que abrangeram cerca de 116 profissionais, tendo sido incluídas sessões de avaliação 360°.

No âmbito do programa de desenvolvimento de liderança "Management Academy" foram formados 191 novos gestores, incluindo novos *area managers*.

A Biedronka Management Academy tem mantido o seu propósito de desenvolver programas de formação técnica para *store managers* e *deputy store managers* que incluíam 571 e 1.278 colaboradores, respectivamente. De destacar igualmente, um curso de formação para loja que incluiu 482 gerentes de loja e operadores de caixa. Também a Escola de Perecíveis foi responsável pela formação de cerca de 13.400 operadores de Loja.

Na Colômbia, o ano ficou marcado pela implementação de um modelo de formação *on-the-job* complementado com a colocação de televisões nas lojas para difusão de vídeos de conteúdo técnico dirigidos aos colaboradores recém-admitidos e aos colaboradores que iniciam novos desafios profissionais resultantes de promoções ou mobilidades internas, em especial para gerentes de loja e operadores.

Para garantir a qualidade no manuseamento de produtos na operação, 587 colaboradores foram formados nas melhores técnicas existentes.

Ainda na Colômbia, iniciou-se um programa designado "Trainer of Trainers" dirigido a um total de 279 colaboradores com funções de chefia e um programa de liderança dirigido a 70 colaboradores, incluindo todas as funções críticas das operações.

Indicadores de Formação	2015	2014	Δ2015/2014
N.º Total de Acções	49.752	45.942	+8%
Volume de Formação *	2.605.285	2.876.837	-9%

* Volume de formação = n.º de horas realizadas X n.º de participantes em formação

Programas de Inclusão no Mercado de Trabalho

Consciente do seu posicionamento enquanto grande empregador, o Grupo tem mantido diversas parcerias com organizações e instituições de ensino em Portugal, destinadas a possibilitar a frequência de formação em contexto de trabalho a determinados grupos de cidadãos com especial vulnerabilidade em termos de acesso ao mercado de trabalho, destacando os seguintes protocolos:

- Serviço Jesuíta aos Refugiados (JRS - Jesuit Refugee Service) - no âmbito do programa "Capacitação 4 Job" financiado pelo European Economic Area Grants, fundo gerido pela Fundação Calouste Gulbenkian, 36 jovens migrantes tiveram acesso a uma formação prática em contexto de trabalho em loja ou na Cozinha Central de Odivelas do Pingo Doce, a par de um percurso de desenvolvimento pessoal que inclui a aprendizagem da língua e cultura portuguesas, desenvolvido pela referida instituição;
- Casa Pia de Lisboa - no decurso do 4.º ano de colaboração, sete jovens tiveram acesso a formação em contexto de trabalho;
- Associação Portuguesa do Síndrome de Asperger (APSA) - através da integração de dois jovens em formação prática em contexto de trabalho;

- Aldeias SOS – cinco jovens tiveram acesso a formação prática em contexto de trabalho nas lojas Pingo Doce;
- Rumo, Cooperativa de Solidariedade Social – cinco jovens tiveram acesso a formação prática em contexto de trabalho nas lojas Pingo Doce;
- Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) – através do qual, mais de 70 formandos tiveram acesso a estágios.

Na Colômbia, a parceria com o SENA – Servicio Nacional de Aprendizage permitiu a frequência de uma formação em contexto de trabalho a 30 estudantes na Ara.

8.5. Segurança no Trabalho

“Tolerância Zero aos Acidentes” é o compromisso estabelecido pelo Grupo no sentido de promover a segurança nos locais de trabalho, adoptando uma estratégia de prevenção.

Em Portugal, desenvolveram-se diversas acções com o objectivo de promover uma cultura de segurança no Grupo, entre as quais, a comemoração do “Safety Day”, assinalando o Dia Mundial da Segurança no Trabalho, a atribuição do “Prémio de Prevenção e Segurança no Trabalho” reconhecendo os colaboradores com melhor desempenho na adopção de medidas de prevenção e ainda o desenvolvimento de *workshops* temáticos.

Adicionalmente, reviram-se os procedimentos relacionados com o acolhimento dos colaboradores ao nível dos conteúdos das formações nos temas acima referidos.

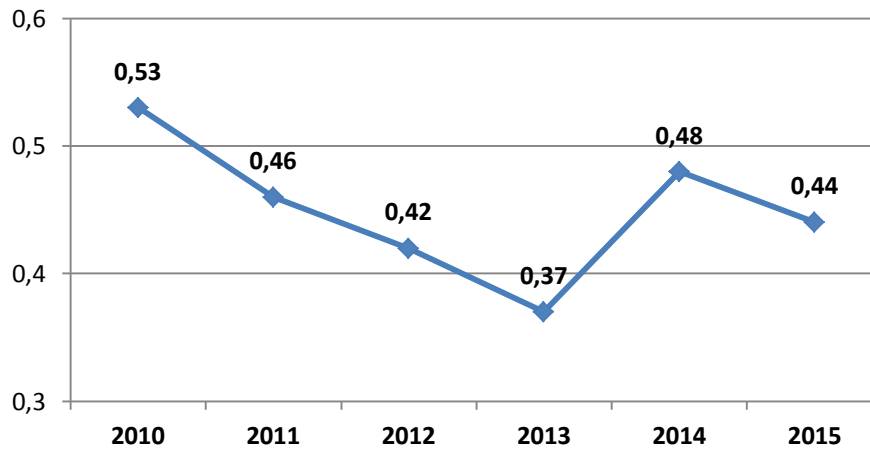
Nas restantes geografias, manteve-se a estratégia de prevenção dos acidentes de trabalho e doenças profissionais.

Na Polónia, destaque para os programas de prevenção e formação especialmente desenvolvidos para os Centros de Distribuição.

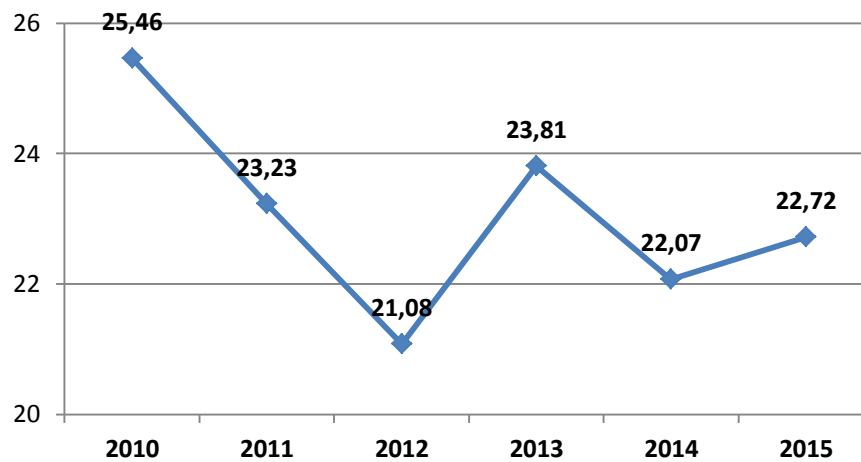
Na Colômbia, foi implementado um questionário de riscos psicossociais que obteve uma percentagem de resposta superior a 60%, com o objectivo de estabelecer um plano de acção visando a prevenção deste tipo de riscos na Companhia.

Indicadores de Segurança no Trabalho Agregados

Índice de Gravidade



Índice de Frequência



Portugal

Na área da Distribuição destacam-se as seguintes iniciativas:

- 3.200 horas de formação em matéria de Segurança no Trabalho;
- 249 simulacros;
- 520 auditorias.

Na área de Restauração e Serviços destacam-se as seguintes acções:

- 24 horas de formação em matéria de Segurança no Trabalho;
- 68 auditorias.

Polónia

Destacam-se as seguintes iniciativas nas diferentes Companhias:

- 31.906 horas de formação em matéria de Segurança no Trabalho;
- 130 simulacros;
- 1.401 auditorias.

Colômbia

Desenvolveram-se as seguintes acções:

- 108 horas de formação em matéria de Segurança no Trabalho;
- 98 simulacros;
- 108 auditorias.

Em 2015, foram efectuados 24.313 exames de saúde em Portugal, 54.873 na Polónia e 1.487 na Colômbia.

8.6. Responsabilidade Social Interna

Através da área de Responsabilidade Social Interna, o Grupo manteve a sua contribuição para a melhoria da qualidade de vida dos colaboradores e suas famílias.

Na sequência do estudo realizado em 2014, aferimos a satisfação dos colaboradores com as medidas desenvolvidas e mapeámos as suas necessidades. Em Portugal, o investimento na Saúde assumiu-se como a principal prioridade.

Na Polónia, mantiveram-se 18 programas divididos pelos pilares de acção "Saúde", "Educação" e "Bem-Estar Familiar".

Saúde

O programa "Mais Vida", criado em parceria com a Fundação Champalimaud e a Cruz Vermelha Portuguesa, facilita a prestação de apoio complementar aos colaboradores e familiares atingidos por doença oncológica. Através deste programa, colaboradores, cônjuges e filhos beneficiam dos serviços de consulta de segunda opinião médica numa instituição de referência a nível internacional, apoio psicológico a todo o agregado familiar, transporte para consultas e/ou tratamentos e ainda apoio domiciliário.

Foi lançado o programa "Famílias Especiais" destinado a agregados com crianças e jovens com doenças neurológicas, proporcionando respostas e apoios efectivos complementares à oferta do Sistema Nacional de Saúde. Inclui três principais valências: terapias complementares (Hidroterapia e Hipoterapia), terapias no domicílio (Fisioterapia, Terapia da Fala e Terapia Ocupacional) e descanso do cuidador no domicílio. Este investimento pretende contribuir para o aumento da qualidade de vida dos colaboradores e filhos com necessidades especiais, bem como promover a sua dignidade e bem-estar.

Com um âmbito mais abrangente, foi estabelecido um protocolo com o Grupo Lusíadas Saúde, com vista a facilitar o acesso a consultas e tratamentos de especialidade a preços competitivos, num grupo de saúde de referência em Portugal. Registou-se uma

forte adesão por parte dos colaboradores especialmente no acesso a consultas de ginecologia-obstetrícia, dermatologia e oftalmologia.

Em 2015, realizou-se a 3.^a edição do programa “SOS Dentista” que tem como objectivo apoiar os colaboradores com menores rendimentos nos encargos com tratamentos dentários e promover a saúde oral, permitindo uma melhoria da sua qualidade de vida. Nesta edição foram registadas mais de 1.800 inscrições.

O desafio do crescimento constitui uma fase de mudança e adaptação para as crianças e jovens que, por vezes, cria dificuldades para os filhos e para os pais. Conscientes dessa realidade, estendemos o “Programa de Psicologia Infantil e Juvenil” ao distrito do Porto que está agora presente nas duas maiores regiões de Portugal. Ao abrigo deste programa, foram acompanhados 106 crianças/jovens.

Na Polónia, o programa “Vamos Cuidar da Saúde” permitiu que mais de 4.400 colaboradores tivessem acesso a rastreios de saúde gratuitos, dos quais se destacam o rastreio do cancro da mama, do colo do útero e do cancro da próstata, de doenças cardiovasculares e a realização de análises clínicas e acesso a médicos de clínica geral. Em 2015, os colaboradores beneficiaram pela primeira vez, de consultas de Oftalmologia, Estomatologia e consultas telefónicas de Nutrição e Psicologia.

O programa de vacinação gratuita da gripe sazonal abrangeu 585 colaboradores.

Ainda na Polónia, o “Programa de Apoio a Crianças com Necessidades Especiais a Nível Médico”, inclui o acesso a medicação, reabilitação, cirurgia, assistência psicológica para as famílias e a participação em campos de férias para reabilitação na área do autismo e da deficiência física. Em 2015, organizou-se um campo de reabilitação para crianças com problemas respiratórios. Os referidos campos de férias contaram com a participação de cerca de 90 crianças.

Em 2015, mais de 1,3 milhões de euros, foram investidos no âmbito deste pilar.

Educação

Em Portugal, foi lançada a 4.^a edição do programa “Bolsas de Estudo” destinado a colaboradores e filhos que, não tendo condições financeiras, pretendem ingressar ou reingressar no ensino superior. Foram atribuídas 88 bolsas de estudo para o ano lectivo de 2014/2015. Desde o seu lançamento em 2012, 242 bolseiros já beneficiaram desta medida.

No âmbito da campanha “Regresso às Aulas”, procedeu-se à oferta de 5.100 *kits* escolares aos filhos dos colaboradores em Portugal e na Polónia que iniciaram o 1.^o ano de escolaridade básica.

Na Polónia, deu-se início ao programa “Para a Escola com a Biedronka” através do qual os livros escolares dos filhos de colaboradores em situação de dificuldade económica foram comparticipados em 80% do seu valor, tendo sido abrangidas cerca de 2.400 crianças.

Ainda nesta área de actuação, promovemos “Campos de Férias de Verão” em Portugal e na Polónia participando mais de 2.300 crianças. Destaca-se, ainda, o “Campo de Férias em Inglaterra” onde participaram 44 filhos de colaboradores de ambos os países.

Em 2015, mais de 1,3 milhões de euros, foram investidos neste pilar.

Bem-Estar Familiar

Na área do Bem-Estar Familiar, celebrámos o Dia Mundial da Criança e o Natal, com a oferta em Portugal e na Polónia, de um total de 116.975 presentes, 50.390 no Dia Mundial da Criança e 66.585 no Natal. Em 2015, em Portugal, foram introduzidas algumas alterações ao “Kit Bebê”, entre as quais se destaca a entrega de um cartão no valor de 125 euros para a compra de fraldas e leite infantis. Em Portugal e na Polónia atribuíram-se 4.278 *kits*.

Em Portugal, o “Fundo de Emergência Social” (FES) apoiou 912 colaboradores, correspondendo a cerca de 2.400 medidas de apoio repartidas pelas áreas alimentar, de saúde, educação, jurídica e de orientação financeira. Relativamente aos anos anteriores, registou-se um aumento do apoio na área da saúde em detrimento do apoio alimentar.

O FES conta com uma rede de 142 colaboradores voluntários – os Embaixadores – que acompanham no terreno os colaboradores apoiados por este Fundo. Aos Embaixadores é dada a formação técnica e comportamental necessária à sua missão. Esta formação é complementada por uma *newsletter* que, entre outros temas, dá a conhecer algumas das respostas estatais para os problemas identificados e divulga um relatório bimestral sobre a situação actual dos casos em acompanhamento.

Na Polónia, o programa “Podes Contar com a Biedronka” apoiou mais de 8 mil colaboradores em situação de dificuldade económica.

Ainda na Polónia, foram patrocinadas diversas actividades desportivas dos nossos colaboradores, das quais se destacam o futebol ou o voleibol, visando assim promover a prática do desporto e um estilo de vida saudável.

Em 2015, mais de 14,8 milhões de euros, foram investidos no âmbito deste pilar.

8.7. Corporate Culture and Engagement

A área de *Corporate Culture and Engagement* tem como principais objectivos reforçar a cultura e valores do Grupo, o sentimento de pertença, a motivação dos colaboradores e desenvolver toda a comunicação interna de suporte aos Recursos Humanos.

Em 2015, foi realizado o primeiro “Questionário de Clima Organizacional” aos colaboradores de todas as Companhias em Portugal. Com uma taxa de resposta de 85%, este questionário permitiu escutar de forma activa os colaboradores, conhecer o seu nível de compromisso, aferir as boas práticas existentes no Grupo e as áreas-chave a melhorar do ponto de vista global e local.

O mesmo questionário será objecto de implementação, nos próximos anos, na Polónia e na Colômbia.