



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE E CONTAS

A SUSTENTABILIDADE é uma estrada que nos traz VALOR

Grupo Luís Simões

ÍNDICE



SOBRE ESTE RELATÓRIO

01.1 Aos nossos stakeholders

P.04

P.05

~01



DESCUBRA O NOSSO MUNDO

02.1 Quem somos

P.06

P.07

02.2 Estrutura de governação

P.11

02.3 Principais acontecimentos

P.15

02.4 Na rota de sustentabilidade / Valores e estratégia de sustentabilidade

P.18

02.5 Envolvimento com stakeholders

P.25

P.06

~02



LS ACRESCENTA VALOR COM SUSTENTABILIDADE

P.27

03.1 Projeto T4T - "Trucks For Terminals" (T4T)

P.28

P.27

~03



QUALIDADE DE SERVIÇO

P.32

04.1 Satisfação do cliente

P.33

04.2 Tolerância zero

P.34

P.32

~04



EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

P.36

05.1 Composição da frota

P.37

05.2 Desempenho do motorista

P.38

05.3 Eficiência energética nos centros de operações logísticas

P.39

P.36

~05



SEGURANÇA RODOVIÁRIA

P.41

P.41

~06



FORMAÇÃO E ENVOLVIMENTO DE COLABORADORES

P.43

07.1 Colaboradores Ls

P.44

07.2 Saúde e segurança no trabalho

P.46

P.43

~07



ROBUSTEZ FINANCEIRA

P.49

08.1 Principais indicadores consolidados

P.50

P.49

~08



TABELA GRI

P.54

P.54

~09



CONTAS

~ANEXO 1



SOBRE ESTE RELATÓRIO

~01 | SOBRE ESTE RELATÓRIO

No presente relatório são reportados indicadores e práticas em matéria de sustentabilidade, associados à atividade desenvolvida pela Luís Simões (LS), entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2015, nas seguintes áreas de negócio: transporte, logística, manutenção e comercialização de veículos pesados de tração e semirreboques e rent-a-cargo. As restantes áreas de negócio do grupo só foram consideradas para o cálculo do número total de colaboradores e elaboração da apresentação gráfica das instalações da LS na Península Ibérica.

Este relatório inclui o conteúdo correspondente ao Relatório & Contas de 2015 (no capítulo Robustez Financeira e no Anexo "Contas").

A sua periodicidade é anual, incluindo o Relatório & Contas.

Foi elaborado tendo em conta as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), na sua versão G4, na opção "De Acordo - Essencial".

Os conteúdos foram desenvolvidos com base nos resultados da consulta a *stakeholders*, realizada com o objetivo de reavaliar os temas materiais para o Grupo, bem como a sua estratégia de sustentabilidade. Neste alinhamento a Luís Simões apenas inclui neste relatório detalhe sobre os princípios de sustentabilidade nos quais estão refletidos os temas mais relevantes identificados na matriz de materialidade.

A Luís Simões Logística Integrada S.A. (Portugal e Espanha) subscreveu os princípios do *Global Compact* das Nações Unidas, incluindo os mesmos e a respetiva Comunicação de Progresso (COP) no capítulo referente à Estratégia de Sustentabilidade e na tabela GRI.

Para esclarecimento de dúvidas sobre este relatório contacte por favor:

Cláudia Simões - Email: claudia.simoes@luis-simoes.com



~01.1 | AOS NOSSOS STAKEHOLDERS

Temos como visão ser a referência ibérica em termos de qualidade de serviço do setor dos transportes e logística.

Como empresa familiar fundada em 1948, a Luís Simões sempre olhou para o futuro com um forte sentido de responsabilidade: as gerações futuras (as nossas, as dos nossos colaboradores, as dos clientes e das comunidades que nos acolhem) estão no foco das nossas preocupações.

Como elo na cadeia de abastecimento, a Luís Simões assume um posicionamento de elevada responsabilidade: somos responsáveis pela segurança dos produtos dos nossos clientes, pela segurança nas estradas que usamos e dos edifícios que gerimos.

De forma a garantir um futuro promissor a curto, médio e longo prazo, a Luís Simões procura diariamente soluções eficientes, competitivas e diferenciadoras, envolvendo constantemente as equipas num cenário de aprendizagem contínua e preparação para a mudança. Para suportar o crescimento e a cultura organizacional, a Luís Simões tem como prioridade a liderança e a formação das equipas, suportadas em sistemas de informação e infraestruturas.

É esta a postura que tem conquistado para a Luís Simões a confiança dos seus clientes e a competitividade face aos seus pares num mercado cada vez mais exigente.

Neste ano de 2015 consolidamos a nossa estratégia de sustentabilidade e evidenciamos a forma como a vivemos no dia a dia, a servir os clientes e na nossa relação com a nossa cadeia de abastecimento. É na solução ao cliente que acrescentamos valor com sustentabilidade, melhorando operações e reduzindo impactes negativos.

Com a implementação do gigaliner (T4T) apresentamos um projeto desenhado de base para o serviço do cliente como solução diferenciadora que aumenta a produtividade, reduz o impacte ambiental e o esforço do motorista, reduzindo o custo da operação. É um projeto que exemplifica bem como há caminhos a percorrer que são, simultaneamente, caminhos de maior rentabilidade económica, maior eficiência ambiental e com mais benefícios a nível social.

São estes os caminhos que a LS quer percorrer com a sua estratégia de sustentabilidade, ano após ano, todos os dias. Venha connosco!

José Luís Simões

Presidente do Conselho de Administração



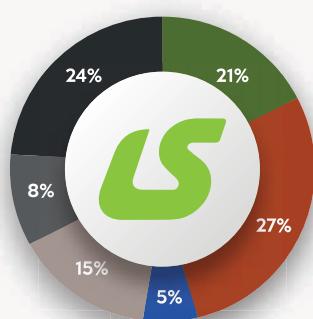
DESCUBRA O NOSSO MUNDO

~02.1 | QUEM SOMOS

A LS é um grupo familiar fundado em 1948, detido pela família Simões, que se posiciona como operador logístico integrador na cadeia de abastecimento. Conta com 10 empresas, 1621 colaboradores e uma diversidade de serviços. O *core business* da LS, transportes e logística, representa cerca de 95% do volume de negócios.

		PORTFÓLIO DE SERVIÇOS	HIGHLIGHTS
TRANSPORTES		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Full Truck Load</i> = camião completo (Ambiente, Temperatura Controlada, ADR) • <i>Less than full truck load</i> = grupagem/carga fracionada • Distribuição • Publicidade Móvel <ul style="list-style-type: none"> • Veículos Dedicados • Gestão de Fluxos • WDT (Warehouse Managing, Delivering & Transportation) • Intermodal (Short Sea Shipping) 	Líder no transporte rodoviário em Portugal. E no fluxo Portugal / Espanha / Portugal
LOGÍSTICA		<ul style="list-style-type: none"> • Armazenagem • Distribuição Ibérica • Picking • E-commerce • Logística Inversa <ul style="list-style-type: none"> • Logística Promocional • Controlo de Inventários • Rastreabilidade • Serviços de Valor Acrescentado (Co-packing) 	Líder de logística e distribuição em produtos de grande consumo em Portugal
SERVIÇOS TÉCNICOS & RENT-A-CARGO		<ul style="list-style-type: none"> • Venda Semirreboques: Novos & Usados • Rent-a-Cargo <ul style="list-style-type: none"> • Manutenção de veículos pesados de tracção e semi-reboques 	Líder de mercado no rent-a-cargo no mercado português
CORRETAGEM DE SEGUROS		<ul style="list-style-type: none"> • Corretagem de seguros no segmento particular • Corretagem de seguros no segmento empresas 	Cobertura nacional em Portugal

O *CORE BUSINESS* DA LS SERVE VÁRIAS INDÚSTRIAS:



- ALIMENTOS
- BEBIDAS
- ELECTRÓNICA DE CONSUMO
- PAPEL, PASTA E EMBALAGEM
- HIGIENE E *PERSONAL CARE*
- OUTROS

~02.1 | QUEM SOMOS

A Luís Simões rege-se por um conjunto de valores e políticas que refletem a missão e visão da empresa num mercado em constante desenvolvimento.



MISSÃO

Garantir soluções eficientes e competitivas de transporte, logística e serviços auxiliares, promovendo a satisfação de clientes e sociedade em geral, sob os pontos de vista económico, social e ambiental.

VISÃO

Ser a referência ibérica em termos de qualidade de serviço do setor dos transportes e logística.

VALORES

- Orientação para o Cliente
- Respeito pelas pessoas
- Sustentabilidade
- Confiança
- Lealdade
- Inovação
- Ambiente
- Preocupação pela segurança
- Património

~02.1 | QUEM SOMOS

Com uma presença regional na Península Ibérica e uma rede muito relevante, a LS é muito mais do que a soma das partes.



~02.1| QUEM SOMOS



LOGÍSTICA

19 Centros de Operações Logísticas

350.000 m²

28 Plataformas de Cross-Docking

8 Centros de Co-packing



TRANSPORTE

Gere uma frota de cerca de 2.000 viaturas

10 Centros de Operações de Transporte



SERVIÇOS

3 Centros de Assistência Técnica com 19.000 m²

2 Estações lavadoras de viaturas pesadas

111.000h de capacidade instalada de manutenção (veículos pesados)

3.700.000

UNIDADES DE PICKING/MÊS

ROTAS DE DISTRIBUIÇÃO/DIA

3.750



1.000.000

UNIDADES DE CO-PACKING/MÊS

MILHÕES DE TONELADAS POR ANO

8.000

~02.2 | ESTRUTURA DE GOVERNAÇÃO

Em 2014 foi preparado um novo alinhamento Estratégico – “Visão estratégica 2015-2019”, que contou com alterações ao nível da administração da LS, com a nomeação de 3 administradores da 3^a geração da família Simões.

A reestruturação da organização, implicou a nomeação de 4 administradores para as áreas de negócio e para os serviços partilhados, com alterações ao nível do Conselho de Administração.

Foi criada uma nova unidade corporativa denominada “Innovance” que passa a incorporar 2 direções existentes: Sistemas de Informação e Inovação e Projetos, e que inclui a criação de uma nova direção designada de “Processos e Compliance” que engloba a gestão integrada das normas de Qualidade, Ambiente e Segurança Alimentar, o Desenvolvimento Sustentável e uma área a criar em 2015 denominada *Compliance*.



As empresas Luís Simões continuam a ser detidas a 100% pela família Simões. O Conselho de Administração inclui em 2015 três elementos da 2.^a geração e 3 elementos da 3.^a geração da família.

Mais de metade dos elementos da 3.^a geração incorpora os quadros da organização.



3^a geração da família LS no Conselho de Administração

~02.2| ESTRUTURA DE GOVERNAÇÃO

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO 2015

O Conselho de Administração tem cariz estatutário. É composto por 7 administradores, seis dos quais membros da família Simões:

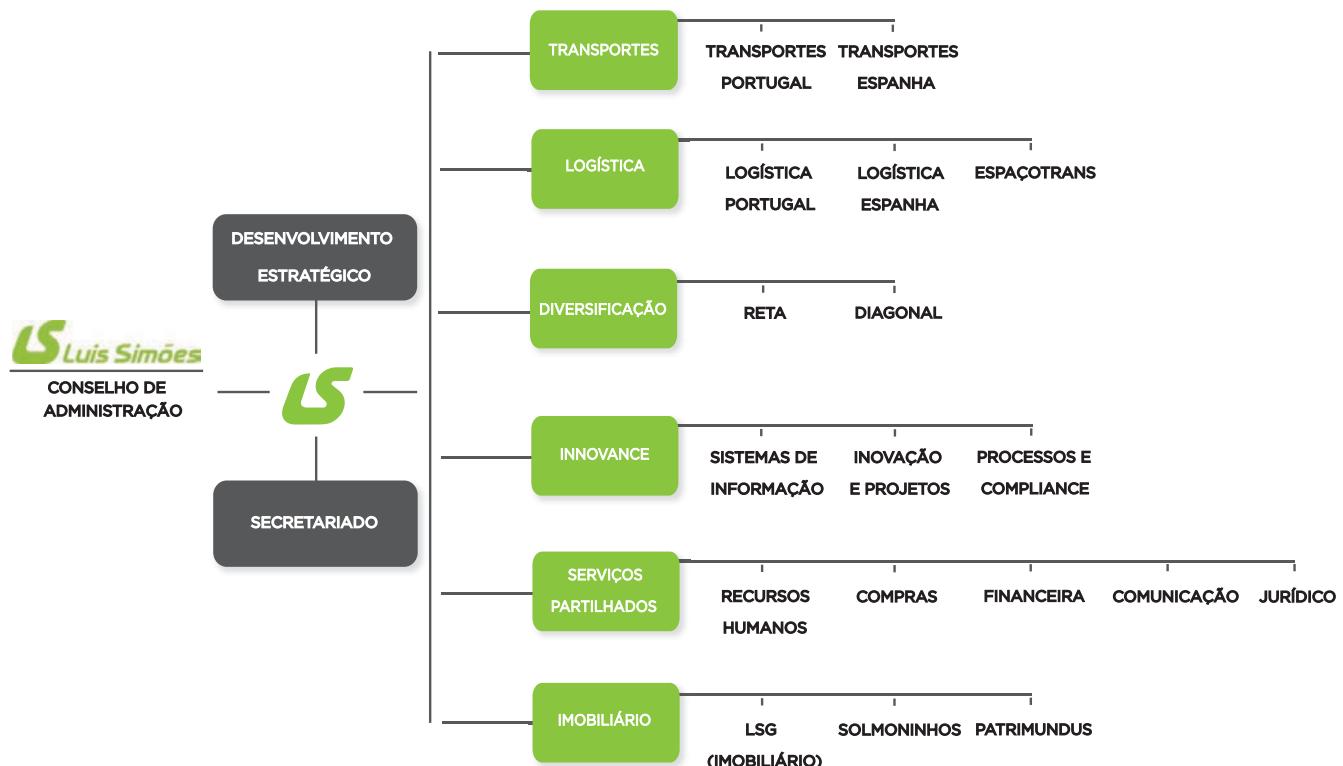
- José Luís Simões (Administrador do negócio Imobiliário e Presidente do Conselho de Administração);
- Jorge Simões (Administrador das unidades de negócio RETA e Diagonal e Diretor Geral da unidade de negócio da RETA);
- Leonel Simões (Administrador Não Executivo);
- Fernanda Simões (Administradora da unidade de negócio Transportes);
- Daniela Simões (Administradora da unidade de negócio Logística);
- Rui Simões (Administrador da unidade corporativa Innovance);
- Celeste Santos (Administradora da unidade corporativa Serviços Partilhados);
- Conta ainda com mais dois assessores externos.



Composição do Conselho de Administração

~02.2 | ESTRUTURA DE GOVERNAÇÃO

Estão constituídas Comissões Executivas por unidade de negócio e unidade corporativa, onde participam os respetivos Administradores e Diretores Gerais, e que reúnem mensalmente com o objetivo principal de acompanhar a evolução do negócio, proceder à tomada de decisões que requeiram a intervenção das Comissões Executivas, e garantir a articulação com o Conselho de Administração.



~02.2| ESTRUTURA DE GOVERNAÇÃO

No âmbito da nova visão estratégica são elaborados planos estratégicos para todas as unidades de negócios e unidades corporativas da Luís Simões.

A política de gestão de riscos da empresa é definida pelo Conselho de Administração, sendo da responsabilidade de cada uma das áreas a sua aplicação prática. A empresa pretende que as Políticas de Gestão de Riscos, atualmente descentralizadas pelas diversas áreas da sua estrutura sejam, no futuro, consolidadas com o objetivo de promover uma atuação integrada das diversas vertentes de gestão de risco.

A gestão de riscos de crédito, de taxa de juro, de tesouraria e restantes riscos financeiros é da responsabilidade da Direção Financeira do Grupo. Adicionalmente, a empresa aplica a gestão de riscos a outras áreas, nomeadamente: de seguros, ambiente, SSHT (saúde, segurança e higiene no trabalho) e tecnologias de informação, cuja responsabilidade está atualmente descentralizada por cada uma dessas áreas.

A alteração do modelo de governo da Luís Simões mantém 2 eventos com muita relevância para os colaboradores e equipas diretivas, que permite o alinhamento da organização:

Visitas da Administração

Anteriormente denominadas de visitas do Presidente, ocorrem em cada região a cada 2 anos e abrangem todas as unidades operacionais da Luís Simões na Península Ibérica: 3 regiões no primeiro ano do ciclo, e 2 regiões no ano seguinte. Cada visita envolve toda a equipa diretiva (incluindo áreas corporativas) e de gestão dos negócios a nível central e regional.

Encontro de Gestores

Com uma periodicidade anual, e efetuando-se no início de cada ano, este evento tem como objetivo garantir o alinhamento da equipa de gestão e premiar os gestores pela sua performance pelo ano anterior. São eleitos anualmente 3 Gestores do Ano.



Gestores do Ano de 2015

~02.3 | PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS

REESTRUTURAÇÃO DO CENTRO DE OPERAÇÕES LOGÍSTICAS DE GAIA

Em 2015 foi efetuada a requalificação integral da plataforma logística localizada em Vila Nova de Gaia que, pela sua localização fortemente estratégica e pela sua qualidade e modernidade, é um site de referência no negócio da logística a Norte de Portugal, e constitui o primeiro centro ibérico de consolidação de apoio à logística urbana.

NOVAS INSTALAÇÕES DA RETA EM VILA NOVA DE GAIA

A RETA mudou de instalações em Vila Nova de Gaia, a 30 de Novembro de 2015. As novas instalações permitem operar a 360º. Dispõe de uma área dedicada à venda e aluguer de semirreboques e tratores, uma nova e ampla loja de peças para pesados, e uma oficina multimarca de pesados com serviços de mecânica, serralharia, bate-chapa, pintura, pneus, lavagem, fibra e frio.



Instalações da RETA em Gaia



LUÍS SIMÕES INAUGURA PLATAFORMA LOGÍSTICA NO PORTO DE LEIXÕES

A Luís Simões inaugurou no dia 29 de Julho de 2015 um novo Centro de Operações, na Plataforma Logística do Porto de Leixões, com uma área de 20.000m², 34 cais e capacidade para 32 mil paletes. A preceder o evento, presidido pelo Secretário de Estado das Infraestruturas, Transportes e Comunicações, Sérgio Monteiro, teve lugar o lançamento da primeira pedra das instalações da

Espaçotrans, empresa de gestão de entrepostos aduaneiros, participada em 70% pela LS. O operador logístico foi a primeira empresa a instalar-se na Plataforma Logística do Porto de Leixões. Para além do Centro de Operações, a LS conta ainda com um edifício para funções administrativas e atividades de co-packing, entre outras de valor acrescentado.



A nova plataforma apresenta como principais vantagens as excelentes acessibilidades e proximidade com o porto de mar e o aeroporto Sá Carneiro.

“O Porto de Leixões tem um enorme potencial para o desenvolvimento das nossas atividades logísticas, em que a co-modalidade, através de alianças com parceiros estratégicos, é uma das formas de acrescentar valor à cadeia de abastecimento. A intermodalidade é fundamental para alavancar a competitividade do nosso setor e da nossa economia. Somos o centro do Atlântico e não a periferia da

Europa. Na Luís Simões, mais do que envolvidos, estamos implicados.”, defendeu José Luís Simões, presidente da LS, à margem da cerimónia oficial de inauguração.



LUIS SIMÕES INTEGRA PROGRAMA COMUNITÁRIO HORIZONTE 2020 PARA INVESTIGAÇÃO DE NOVAS SOLUÇÕES RODOVIÁRIAS

Operador participa no projeto-piloto OPTIMUM centrado na otimização da gestão de tráfego

A Luís Simões foi uma das empresas selecionadas para desenvolver novas formas de gestão de tráfego, no âmbito Programa-Quadro Comunitário de Investigação e Inovação da União Europeia, Horizonte 2020, integrando um consórcio de 18 parceiros europeus, em representação de 8 países. O projeto, intitulado OPTIMUM - *Research and Innovation Action*, visa explorar soluções inovadoras para colmatar o congestionamento das redes de transportes, designadamente a transferência de fluxos para vias menos congestionadas, que conta também com as empresas portuguesas Estradas de Portugal (EP), Transportes Inovação e Sistemas (TIS) e Uninova.

No âmbito deste projeto estão a ser implementados cinco casos-piloto, no total, em quatro estados-membro: Portugal, Eslovénia, Áustria e Inglaterra, num investimento de 5,9 milhões de euros.

No caso português, o foco está na exploração de novas formas de gestão de tráfego, visando a transferência de fluxos para vias menos congestionadas, explorando conceitos inovadores como esquemas dinâmicos de tarifação.



No projeto-piloto português, a Uninova será responsável pela componente tecnológica de processamento de dados; a TIS pelo planeamento, operacionalização e avaliação, assim como pelo contributo em questões de disseminação e *deployment* de práticas. Em complemento, a EP contribui na definição de requisitos e implementação do projeto em conjunto com a Luís Simões, que testa as soluções em condições reais de planeamento de viagem.

~02.4 | NA ROTA DE SUSTENTABILIDADE / VALORES E ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

A Luís Simões desenvolveu em 2008 uma estratégia de sustentabilidade com base na análise dos resultados do envolvimento dos *stakeholders*, do enquadramento setorial, das orientações de gestão e das boas práticas internas, bem como do *benchmarking* das empresas congénères. Em 2015, a Luís Simões procedeu à reavaliação da materialidade, recorrendo novamente à auscultação de *stakeholders*, enquadramento setorial e *benchmark*.



A identificação das partes interessadas, nomeadamente das suas preocupações e expectativas, tem uma importância vital no processo de reavaliação da estratégia de sustentabilidade. A LS atualizou o mapeamento dos *stakeholders*, com base na análise da importância que a LS tem para os mesmos e vice-versa.



~02.4 | NA ROTA DE SUSTENTABILIDADE / VALORES E ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

A consulta a *stakeholders* permitiu uma análise às atividades da Luís Simões, identificando pontos fortes, fracos, ameaças e oportunidades:

PONTOS FORTES

- Imagem
- Proatividade
- Liderança no setor e em matéria de sustentabilidade
- Solidez financeira
- Investimento em equipamentos e maquinaria/ Renovação da frota
- Formação em saúde e segurança no trabalho
- Veículos mais seguros, cómodos e eficientes
- Inovação (Veículo a gás natural)
- Segurança rodoviária (PT)
- Organização e procedimentos (PT)

PONTOS FRACOS

- Assimetria na percepção do serviço entre os dois países
- Falta de coordenação e alinhamento entre transporte e logística
- *Outsourcing*/ subcontratação impacta a qualidade do serviço e a eficiência
- Investir na formação de recursos humanos
- Agilizar a adaptação a um novo requisito (barreiras a nível tecnológico)
- Segurança rodoviária (ES)
- Capacitação e retenção, formação, SST (ES)

OPORTUNIDADES

- Assumir frota própria para clientes relevantes
- Adaptação aos desafios e necessidades do mercado
- Agilizar a implementação de soluções (nomeadamente tecnológicas)
- Multimodalidade
- Ser parceiro entre produtores e distribuidores
- Negócio porta a porta e comércio *online*
- Investir e valorizar os colaboradores
- Inovar com qualidade

AMEAÇAS

- Qualidade do serviço
- Subcontratação
- Falta de formação dos recursos humanos
- Dificuldades estruturais de adaptação pela dimensão da empresa
- Abuso no recurso ao trabalho temporário

PT - Portugal

ES - Espanha

SST - Saúde e segurança no trabalho

Os desafios identificados foram analisados em conjunto com as boas práticas do setor e com as práticas da LS para integrarem a Matriz de Materialidade que resume a importância dos desafios para LS e para os *stakeholders*.

~02.4 NA ROTA DE SUSTENTABILIDADE / VALORES E ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

MATRIZ DE MATERIALIDADE



Dos desafios identificados na Matriz de Materialidade, a sua operacionalização interna é efetuada em Princípios que agregam as iniciativas a desenvolver para melhorar o desempenho da LS.

Foi iniciada a análise da cadeia de valor da Luís Simões, em que a importância da subcontratação de transporte foi salientada, alinhada com a importância da subcontratação na garantia do serviço de qualidade, evidenciada na consulta a *stakeholders*.

Os fornecedores de transporte são maioritariamente de pequena dimensão (pequenas ou microempresas) em ambos os países. Esta realidade reflete a interdependência entre empresas, mais do que financeira, mas igualmente ambiental e social. O impacte que a formação de colaboradores ou o consumo de combustível / emissões têm no serviço ao cliente, posicionam esta tipologia de fornecedores no topo das prioridades da Luís Simões em matéria de sustentabilidade.

Foi revista a Estratégia de Sustentabilidade aprovada em 2008, com os novos desafios identificados, promovendo uma simplificação dos temas e uniformização na comunicação.

~02.4 NA ROTA DE SUSTENTABILIDADE / VALORES E ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

Os 9 princípios de sustentabilidade da LS estão em sintonia com os seus valores, estando a sua operacionalização intimamente relacionada com as políticas já desenvolvidas pelo Grupo.

Neste relatório a Luís Simões apenas inclui detalhe sobre os princípios de Sustentabilidade que refletem os temas mais relevantes identificados na matriz de materialidade.

1. PRESTAR UM SERVIÇO DE QUALIDADE E RESPONSABILIDADE ELEVADA:



Desafios: Qualidade do serviço, gestão de subcontratados; Ética e *compliance*; Avaliação de fornecedores em temas de sustentabilidade; Diferenciação face à concorrência; Proteção de dados.
Ver capítulo 04

- A)** Respondendo às expectativas dos clientes, oferecendo soluções inovadoras e flexíveis;
- B)** Garantindo elevados padrões de qualidade para a frota própria e subcontratada, para as operações internas de logística e para os serviços de rent-a-cargo, venda e assistência técnica a semirreboques;
- C)** Garantindo elevados padrões de segurança dos produtos, incluindo a segurança alimentar, no decorrer do seu envolvimento na cadeia de abastecimento;
- D)** Garantindo ausência de corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno;
- E)** Conhecendo o desempenho e impacto da cadeia de valor, para apoio à gestão do desempenho da LS ao longo da cadeia de valor e identificação de riscos.

2. GARANTIR A ROBUSTEZ FINANCEIRA DO GRUPO:



Desafios: Robustez financeira.
Ver capítulo 08

- A)** Promovendo uma política de retenção de Resultados, com reforço do seu Capital Próprio e consequente equilíbrio financeiro;
- B)** Adequando a estrutura temporal dos capitais alheios à natureza dos investimentos financeiros;
- C)** Gerindo eficientemente a carteira de clientes, com enfoque na redução do Prazo Médio de Recebimento, garantindo o financiamento do ciclo de exploração.

~02.4 | NA ROTA DE SUSTENTABILIDADE / VALORES E ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

3. PROMOVER A INOVAÇÃO:



Desafios: Inovação; Sistemas inteligentes de transportes.
Ver capítulo 03

- A)** Implementando uma cultura de inovação aos níveis de serviço, processo e organizacional, aumentando a eficiência e criando valor para o cliente e para a LS;
- B)** Adotando as melhores soluções disponíveis para o exercício da atividade e antecipando, sempre que possível, as necessidades dos clientes e o cumprimento das exigências regulamentares.

4. PROMOVER A EFICIÊNCIA ENERGÉTICA:



Desafios: Eficiência energética e alterações climáticas; Gestão de subcontratados; Intermodalidade.
Ver capítulo 05

- A)** Promovendo motorizações eficientes, combustíveis alternativos e soluções de inter e co-modalidade;
- B)** Otimizando as rotas, diminuindo os quilómetros em vazio e aumentando a taxa de ocupação dos veículos;
- C)** Investindo em formação sobre *EcoDriving*;
- D)** Promovendo a eficiência energética ao nível dos armazéns, centros de assistência técnica a pesados e escritórios;
- E)** Monitorizando os consumos de energia (eletricidade e combustíveis) e emissões de gases com efeitos de estufa;
- F)** Investindo na relação com subcontratados de transportes e outros fornecedores, apoiando-os numa adoção crescente de critérios de sustentabilidade;
- G)** Promovendo uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.

~02.4 NA ROTA DE SUSTENTABILIDADE / VALORES E ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

5. FORMAR E ENVOLVER OS COLABORADORES:



Desafios: Formação e envolvimento de colaboradores; Ética e compliance.
Ver capítulo 07

- A)** Dinamizando a captação e retenção de colaboradores com potencial;
- B)** Assegurando a continuidade da capacidade de gestão por via da qualificação e motivação das pessoas;
- C)** Potenciando o desenvolvimento profissional e realização pessoal;
- D)** Transmitindo uma visão de empresa comprometida com os seus profissionais e com o seu desenvolvimento;
- E)** Garantindo o respeito pela proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente;
- F)** Apoiando a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo à negociação coletiva;
- G)** Contribuindo para a abolição de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório, consequentes da sua atividade;
- H)** Garantindo a ausência de discriminação no emprego.

6. PROMOVER A SEGURANÇA RODOVIÁRIA:



Desafios: Segurança rodoviária.
Ver capítulo 06

- A)** Promovendo boas práticas de condução, através de formação e monitorização de desempenhos, premiando os bons comportamentos;
- B)** Garantindo adequadas condições de trabalho aos motoristas, do ponto de vista de ergonomia e dos tempos de condução e repouso;
- C)** Assegurando a manutenção preventiva das viaturas.

~02.4 NA ROTA DE SUSTENTABILIDADE / VALORES E ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

7. PROMOVER A SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO:



Desafios: Saúde e segurança no trabalho.
Ver capítulo 07

- A**) Monitorizando e mitigando os riscos associados à atividade;
- B**) Garantindo os meios adequados à promoção da Saúde e segurança no desempenho profissional;
- C**) Melhorando as condições ergonómicas e o ambiente nos locais de trabalho.

8. PROMOVER A CIDADANIA INTERNA E EXTERNA:



Desafios: Responsabilidade social interna e integração na comunidade.

- A**) Incentivando a cidadania dos seus colaboradores, promovendo a sua saúde e investindo em parcerias que os beneficiem;
- B**) Promovendo uma aproximação crescente à comunidade, através de uma estratégia de apoio a iniciativas de cariz solidário;
- C**) Apoando instituições, organizações e projetos de interesse público, disponibilizando capacidades técnicas, recursos humanos e financeiros.

9. PROMOVER A COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA:



Desafios: Comunicação; Integração na comunidade; Ética e compliance.

- A**) Estruturando canais de comunicação e dinamizando atividades presenciais para motoristas e restantes colaboradores;
- B**) Promovendo comunicação estratégica e plataformas *web* de comunicação operacional com fornecedores e clientes;
- C**) Comunicando de forma transparente com os media, as autoridades locais e nacionais;
- D**) Promovendo visitas das instituições de ensino, famílias de colaboradores e/ou outras partes interessadas às instalações da LS.

~02.5 | ENVOLVIMENTO COM STAKEHOLDERS

Tendo em conta a influência, a dependência e o poder que alguns *stakeholders* têm relativamente à LS, e de forma a promover a comunicação transparente, são apresentadas as formas de comunicação da Luís Simões com os mesmos.

CLIENTES	COLABORADORES	SUBCONTRATADOS PERMANENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Inquérito de satisfação do cliente • Portal LSnet • Newsletter digital • Apresentações • Reuniões • Web site LS • Relatório de sustentabilidade e contas • Redes sociais 	<ul style="list-style-type: none"> • Notícias LS • Inquérito de satisfação dos colaboradores internos • Intranet • Ações de formação • Encontro de gestores • Cartazes • Eventos • Portal LSnet • Web site LS • Relatório de sustentabilidade e contas • Redes sociais 	<ul style="list-style-type: none"> • Ações de formação • Portal LSnet • E@sy7 • Web site LS • Relatório de sustentabilidade e contas • Redes sociais
SUBCONTRATADOS EVENTUAIS	BANCA	OUTROS FORNECEDORES
<ul style="list-style-type: none"> • Portal LSnet • E@sy7 • Web site LS • Relatório de sustentabilidade e contas • Redes sociais 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniões periódicas • Relatório de sustentabilidade e contas • Web site LS 	<ul style="list-style-type: none"> • Cartazes • Comunicação regular • Portal LSnet • Relatório de sustentabilidade e contas • Redes sociais • Web site LS • Newsletter digital
SINDICATOS	ASSOCIAÇÕES	UNIVERSIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Negociações de convenções de trabalho • Reuniões • Web site LS • Relatório de sustentabilidade e contas • Redes sociais 	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento de protocolos • Participação em associações • Eventos • Web Site LS • Relatório de sustentabilidade e contas • Redes sociais 	<ul style="list-style-type: none"> • Visitas aos centros de operações • Parcerias • Comunicação standard • Web site LS • Relatório de sustentabilidade e contas • Redes sociais
COMUNICAÇÃO SOCIAL	ONG's	AUTORIDADES NACIONAIS/REGIONAIS E LOCAIS
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação standard • Presença comercial e institucional • Web site LS • Newsletter digital • Relatório de sustentabilidade e contas • Redes sociais 	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento de protocolos • Eventos • Web site LS • Relatório de sustentabilidade e contas • Redes sociais 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação standard • Web site LS • Relatório de sustentabilidade e contas • Redes sociais



LS ACRESENTA VALOR COM
SUSTENTABILIDADE

GRANDES NO TAMANHO
pequenos na pegada ecológica

MAN

~03 | LS ACRESENTA VALOR COM SUSTENTABILIDADE

Desafios: Qualidade do serviço; Inovação; Saúde e segurança no trabalho; Eficiência energética e alterações climáticas; Segurança rodoviária.

A Luís Simões diferencia-se pelas soluções que desenvolve em conjunto com os seus clientes e parceiros da cadeia de abastecimento na procura de melhorias em matéria de produtividade, segurança das operações, minimização dos impactes ambientais e de redução do custo.

Dentro desta ótica destacam-se em 2015 dois projetos que incorporam a importância das questões da sustentabilidade para o desenvolvimento de negócios: o novo centro de operações Logísticas em Leixões e a consolidação do projeto T4T- *Trucks for Terminals*, desenvolvido de forma customizada e co-participada com o cliente Altri.

Em 2015 a LS inaugurou um novo centro de operações Logísticas integrado no pólo Logístico de Leixões onde, em conjunto com um dos seus principais clientes, redesenha o processo e integra na operação automatismos para maximizar a produtividade das operações e a ocupação de espaço.

Também em 2015 a LS consolidou o projeto iniciado em 2014 em parceria com a ALTRI, no desenho de uma solução otimizada para o transporte da pasta de papel em camiões de 60 ton de peso bruto, os *gigaliners*, uma solução diferenciadora em sustentabilidade.



~03 .1 | PROJETO T4T- TRUCKS FOR TERMINALS

COMO SURGIU?

Em 2012 a Luís Simões e a Altri identificaram a necessidade de uma solução de transporte mais eficiente para o transporte das 630.000 toneladas anuais de pasta de papel desde a fábrica da CELBI, em Leirosa, para o porto da Figueira da Foz (Portugal).

Pretendia-se uma solução multimodal rodo-marítima que constituísse uma alternativa mais eficiente de transporte, totalmente customizada às necessidades do cliente e às características do transporte de pasta de papel, com fluxos tensos e janelas horárias reduzidas.

Após análise técnica, de enquadramento legal e de viabilidade económica e ambiental, a LS e a RETA encontraram uma solução técnica.

Em outubro de 2014, a Luís Simões arrancou com a operação, na qual são utilizados 8 conjuntos de gigaliners.

A LS tornou-se o 1º operador ibérico a utilizar num formato estruturado e intensivo esta tipologia de veículo.

O QUE É O GIGALINER?

O gigaliner é uma combinação de veículos 25,25 metros de comprimento e com uma capacidade de 60 toneladas de peso bruto, composto por um camião de 3 eixos, acoplado a um *dolly* (pequeno chassis composto por dois eixos, conduzido por uma lança móvel em tudo semelhante a um reboque, com um prato de engate) que permite o acoplamento a um semirreboque de 13,62 m.



~03 .1 | PROJETO T4T- TRUCKS FOR TERMINALS

QUAIS AS VANTAGENS?

O gigaliner traz vantagens a nível económico, ambiental e social, tornando-se um exemplo claro de solução *win-win* em matéria de sustentabilidade. É um exemplo bem sucedido de inovação, sustentabilidade e satisfação do cliente.

VANTAGENS ECONÓMICAS	VANTAGENS AMBIENTAIS	VANTAGENS SOCIAIS
<ul style="list-style-type: none"> Incremento das toneladas transportadas por ciclo em 25%; Redução do custo por ton transportada em 8%; Redução do tempo de estiva (operação carga e descarga) e o tempo de ciclo em 30%; Otimização da ocupação da grua no porto; 35% de poupanças ao nível da operação. 	<ul style="list-style-type: none"> Maior eficiência energética Redução do volume de emissões de CO₂eq em 25% 	<ul style="list-style-type: none"> Melhoria no esforço e condições de segurança do colaborador, realizando a operação 10 vezes mais rápido e sem provocar desgaste físico no motorista (permite a redução de 21.000 movimentos/ano);
<ul style="list-style-type: none"> Aumento da eficiência operativa e ambiental. Redução de 33% do volume anual de viagens <ul style="list-style-type: none"> Redução dos kms percorridos /ano Redução do desgaste da rodovia em 30% Menos custos, melhor eficiência, maior segurança rodoviária 		

O projeto T4T concretizou-se em 2015 nos seguintes ganhos:

	GIGALINERS	VEÍCULOS CONVENCIONAIS	POUPANÇAS (OPERAÇÃO 100% T4T)
CARGAS / ANO	10.825	14.433	-3.608 (-25%)
KMS PERCORRIDOS / ANO	324.750	432.990	-108.240 (-25%)
KG CO ₂ eq/ L	397.234	529.633	-133.399 (-25%)
LOAD PER TRIP (TON)	40	30	+10 (+33%)

LUÍS SIMÕES RECEBE PRÉMIO DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

A Luís Simões recebeu o Prémio de Inovação Tecnológica no âmbito dos Prémios Logística & Transportes Hoje, com o arranque de uma operação inédita em Portugal, T4T - *Trucks for Terminals*, lançado em outubro de 2014. O novo serviço consiste na disponibilização de veículos pesados, designados por gigaliners, de 25,25 metros de comprimento e capacidade de 60 toneladas de peso bruto, com capacidade superior aos convencionais.

“O nosso maior desafio é desenvolver soluções que aumentem a eficiência do transporte, sem aumentar o volume de tráfego e a pegada ecológica, de que é exemplo esta solução desenvolvida pela Luís Simões, que contou também com o *know how* da Reta - Serviços Técnicos e Rent-a-Cargo, S. A., empresa do grupo Luís Simões que se dedica, entre outras atividades, ao desenho de veículos adaptados a



atividades específicas dos clientes” sublinhou Dalila Tavares, Diretora de Business Development da Divisão de Transportes aquando da cerimónia de entrega de prémios, que decorreu no dia 14/05/2015, na Alfândega do Porto.





QUALIDADE DE SERVIÇO

~04 | QUALIDADE DE SERVIÇO

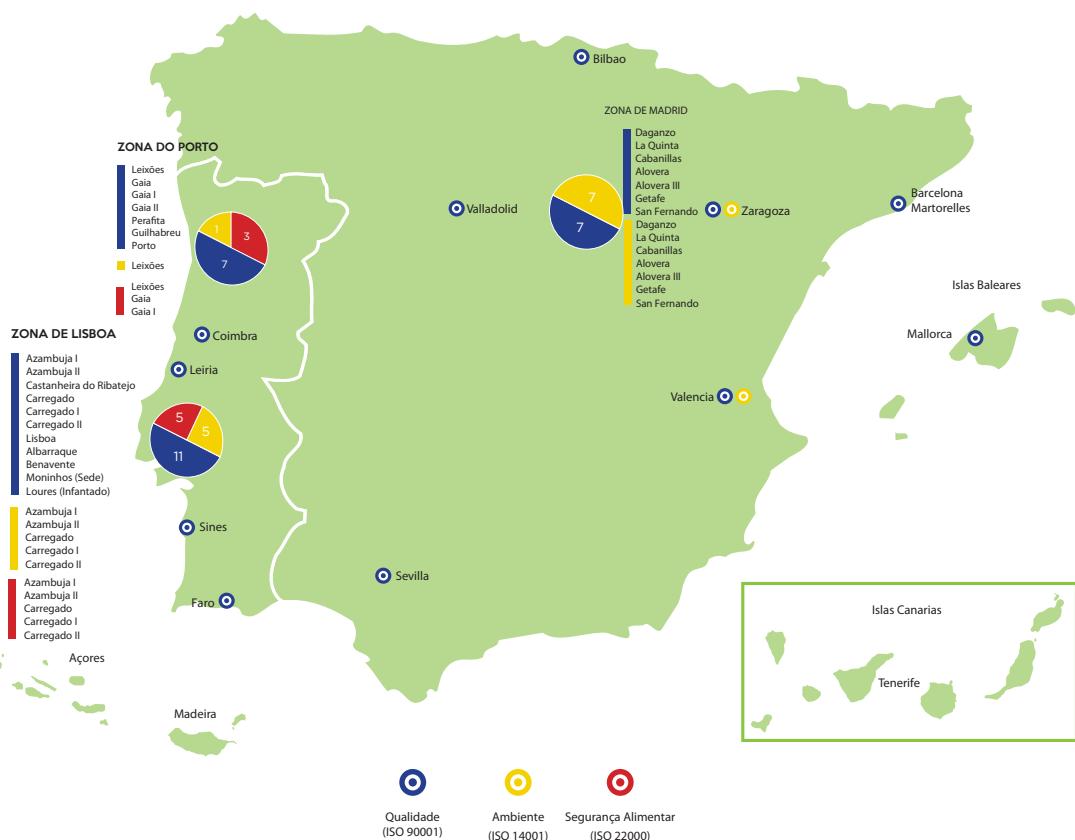


Desafios: Qualidade do serviço; Gestão de Subcontratados.

É visão da Luís Simões ser referência ibérica em termos de qualidade de serviço do setor dos transportes e logística com uma postura de operador integrador, colocando as expetativas dos clientes nos seus valores, assim como na sua estratégia de sustentabilidade.

Como elo na cadeia de abastecimento, a Luís Simões assume um posicionamento de elevada responsabilidade integrando soluções de logística e transporte na implementação de soluções, nomeadamente com recurso a subcontratação.

Consistente com este posicionamento, e indo de encontro às necessidades de controlo da qualidade de serviço e melhoria no serviço ao cliente, a Luís Simões certificou as suas atividades na península ibérica em Qualidade (ISO 9001), e nos centros operacionais de particular relevância nos âmbitos: Segurança alimentar (ISO 22000) e Ambiente (ISO 14001).



Para a manutenção dos processos existentes, foram realizadas 55 auditorias internas às várias unidades de negócio, e os clientes realizaram 33 auditorias (30 nas operações logísticas e 3 nas operações de transporte). Foram ainda realizadas auditorias externas de certificação para os referenciais ISO 9001, ISO 22000, ISO 14001 e IFS (Carregado).

~04.1 | SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Integrado no processo de Melhoria Contínua em que estão envolvidas as empresas Luís Simões, são realizados anualmente inquéritos de satisfação do cliente. Adicionalmente, os principais clientes de transporte e logística são seguidos mais regularmente em reuniões de acompanhamento da atividade.

Nos meses de novembro e dezembro de 2014 ocorreu o envio e receção dos questionários de Satisfação do Cliente das empresas LSLI (transporte e logística), RETA e Diagonal relativos à atividade desenvolvida ao longo de 2014. O questionário relativo a 2015 foi já lançado no início de 2016.

Além da avaliação global do serviço prestado ao cliente, este formato tem ainda como objetivos conhecer a imagem que o cliente tem das empresas Luís Simões, avaliar as suas preocupações com o serviço, e evidenciar oportunidades de melhoria.

Neste relatório são apresentados os resultados globais referentes a 2014 em comparação com 2013.

NEGÓCIO	ISC2013	ISC2014	2014 VS 2013	OBJECTIVO	2014 VS OBJECTIVO	
LOGISTICA	84%	83%	▼	90%	✗	
TRANSPORTES	81%	90%	▲	90%	✓	
RETA	84%	82%	▼	85%	✗	
DIAGONAL	94%	97%	▲	85%	✓	

Resultados do Inquérito de Satisfação de Clientes (ISC)

A nível global, a taxa de participação obtida foi de 44%, o que representa uma redução de 6% face ao ano anterior, enquanto o nível de satisfação global foi de 85%, superando em 1% o resultado no ano anterior.

No ano de 2015 a área de qualidade fez seguimento dos planos de ação subsequentes ao relatório, e foram realizados seguimentos diretos (presencial ou telefónico) com alguns clientes pela área de qualidade, permitindo uma melhor avaliação dos impactes da auscultação e das medidas implementadas.



~04.2 | TOLERÂNCIA ZERO

A LS é uma empresa familiar que opera de acordo com os seus valores, não permitindo a corrupção. Embora sem estruturação de código de ética, a LS não tolera a falta de transparência nas operações e atividades, nomeadamente nos processos de negociação.

No ano de 2015 foi iniciada a implementação da área de *Compliance*, que suportará o processo de gestão de risco na Luís Simões.



EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

VEÍCULO A GÁS NATURAL

IVECO

57 OV 95 14/07

TP

ALV 00226/1981

VEÍCULO MOVIDO A GÁS



Luis Simões
Descubra o
novo mundo.

Muito além
do que se vê.

~05 | EFICIÊNCIA ENERGÉTICA



Desafios: Eficiência Energética e Alterações Climáticas, Gestão de Subcontratados; Intermodalidade.

A eficiência energética é entendida pela LS como fator diferenciador e está na base das preocupações ambientais da Luís Simões, estando diretamente relacionada com a produtividade das operações, nos transportes pelo consumo de combustíveis fósseis e na logística no consumo de energia elétrica.

A implementação de veículos de maior capacidade, apresentada anteriormente neste relatório, é disso exemplo.

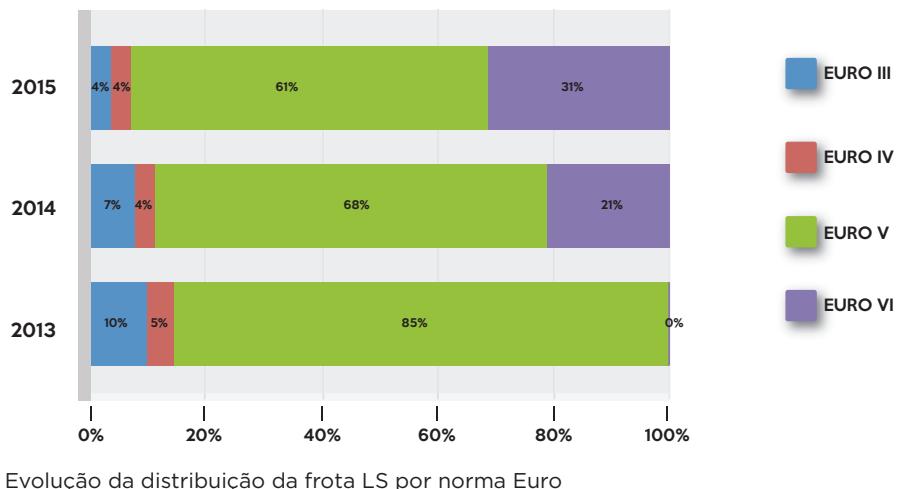
A implementação de *radio shuttle* no armazém de Leixões (inaugurado em julho) permitiu aumentar a capacidade de armazenagem, reduzindo também as horas de movimentação com empilhadores, melhorando desta forma o consumo de eletricidade do armazém.



~05.1 | COMPOSIÇÃO DA FROTA

A Luís Simões iniciou em 2014 um novo ciclo de renovação de frota procedendo à inclusão de veículos Euro VI: tratores e 8 gigaliners. Em dezembro de 2015 foram adquiridos mais tratores Euro VI.

O aumento da motorização EURO VI tem sido substancial. Atingiu os 21% da frota em 2015 e 31% em 2014. Prevê-se que o investimento nesta motorização mais eficiente continue a ser uma aposta em 2016.



Evolução da distribuição da frota LS por norma Euro

A frota da Luís Simões encontra-se já com 92% de motorizações Euro V e Euro VI, contando apenas com 8% de veículos com motorização Euro III e IV.

Na renovação de frota é considerada a eficiência energética do veículo, assim como as necessárias adaptações para minimizar o atrito e desta forma reduzir o consumo de combustível e as emissões de gases com efeito de estufa. Os novos tratores da MAN e IVECO realçam as adaptações efetuadas aos veículos.

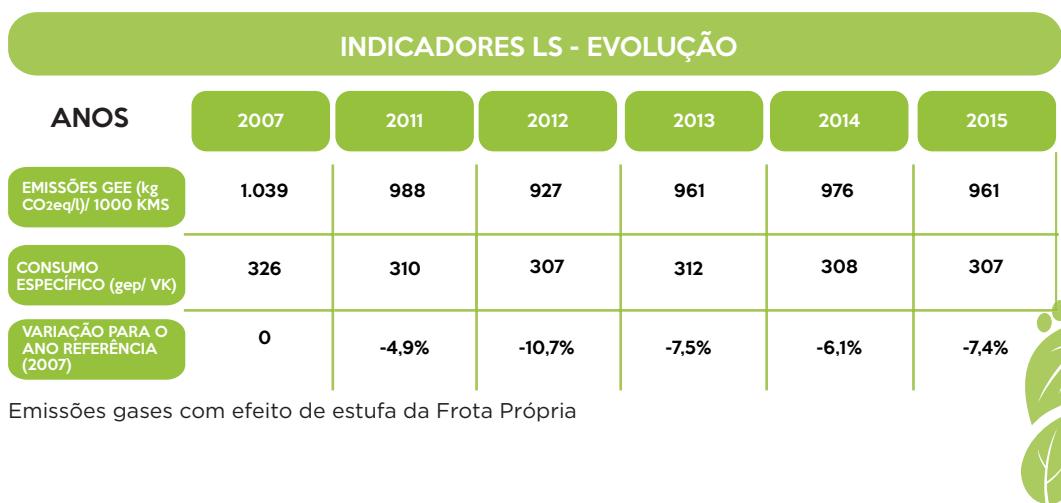


~05.2 | DESEMPENHO DO MOTORISTA

O projeto *Ecodriving* nasceu em 2008 com o objetivo de alterar o comportamento dos motoristas e acompanhar a sua *performance*, componente necessária para suportar a eficiência energética da frota.

Em 2015 foram realizadas 4.535 horas de formação a motoristas nos vários temas incluídos no plano de formação.

Para análise do impacte deste projeto na redução de emissões de gases com efeito estufa, mantém-se a comparação com o ano de referência (2007), anterior à implementação do projeto.



Os impactes do projeto *Ecodriving* são visíveis, sendo fundamentais na eficiência das operações de transporte e ao nível das emissões de Gases de Efeito de Estufa. Em 2015 conseguiu-se uma redução de 7,4% face ao ano de referência.



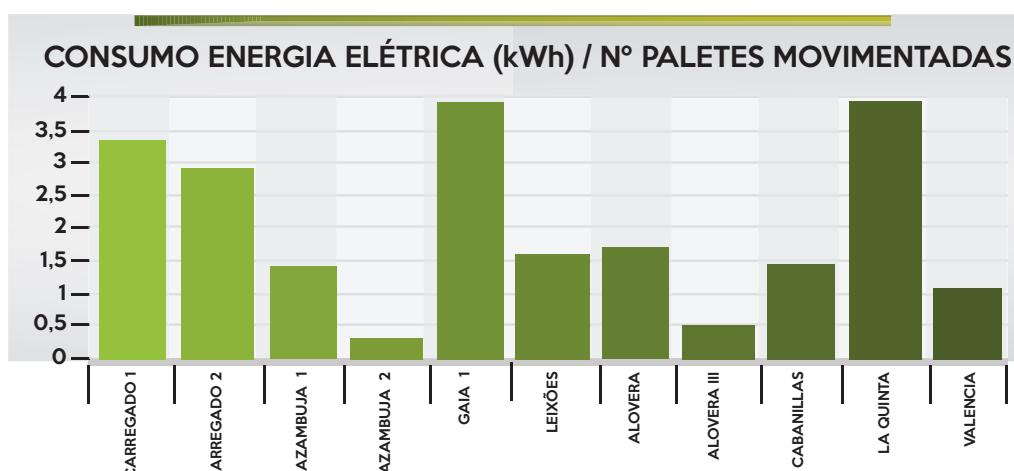
~05.3 | EFICIÊNCIA ENERGÉTICA NOS CENTROS DE OPERAÇÕES LOGÍSTICAS

Nos Centros de Operações Logísticas (COL) é igualmente importante o foco na eficiência energética. Nos armazéns consome-se energia elétrica e o indicador para acompanhar o consumo de energia é “kWh eletricidade consumida / N° total de paletes movimentadas (*In + Out*)”.

No ano de 2015 apresentam-se os valores dos COL para os quais foi possível obter os dados de consumo de energia. Para estes centros contabilizam-se igualmente as emissões indiretas de gases de efeito de estufa.

CENTRO DE OPERAÇÕES LOGÍSTICAS											
COL	CARREGADO 1	CARREGADO 2	AZAMBUJA 1	AZAMBUJA 2	GAIA 1	LEIXÕES	ALOVERA	ALOVERA III	CABANILLAS	LA QUINTA	VALENCIA
KWH/PALETES MOVIMENTADAS	3,46	3	1,46	0,26	3,9	1,76	1,85	0,59	1,62	3,95	1,18
EMISSÕES INDIRETAS DE GEE (TON CO ₂ eq)	1.164	776	156	42	490	456	210	72	145	78	39

Consumo de Energia elétrica nos COL e emissões indiretas de gases com efeito estufa



O COL com maior consumo de energia é o COL do Carregado 1, que possui áreas de temperatura controlada. Por estar classificado como grande consumidor de energia, este COL tem em curso um plano de racionalização do consumo de energia, em vigor até 2019.

Para o ano de 2016 foram definidos objetivos por centro para este indicador, para que se consiga uma maior análise de consumo de energia nas operações.

Nos Centros de Assistência Técnica da RETA o consumo de Energia é também seguido. No centro do Carregado foi implementado em 2015 o indicador de consumo de energia “Kwh/ N.º horas faturadas” cujo valor acumulado a Dezembro foi de 5,7 abaixo do objetivo definido (6). Em 2016 este indicador será seguido para as instalações de Gaia e Perafita (novas instalações).



SEGURANÇA RODOVIÁRIA


Luis Simões
Ao serviço da 

TP

ALV. 00226/1981

~06 | SEGURANÇA RODOVIÁRIA



Desafios: Segurança rodoviária; Saúde e segurança no trabalho.

A natureza da atividade da LS implica que centenas de colaboradores e fornecedores percorram milhões de quilómetros todos os anos nas estradas da Península Ibérica. A segurança destes colaboradores e fornecedores, assim como dos demais utentes da rede viária, é uma preocupação da LS.

A LS subscreveu em 2010 a Carta Europeia de Segurança Rodoviária em ambos os países, sendo uma das primeiras organizações de transporte de mercadorias e logística na Península ibérica a fazê-lo. Este compromisso foi evidenciado com o indicador de sinistralidade rodoviária definido “% de Condutores com 500 dias ou mais sem acidentes” para o qual se estabeleceu o objetivo de 60%, tendo-se ultrapassado este objetivo e atingido 82% de colaboradores sem acidentes durante mais de 500 dias no ano de 2015. No entanto a LS entende que o indicador é mais representativo como “% de Condutores com 365 dias ou + sem acidentes” porque permite uma avaliação anual mais equilibrada.

Neste sentido recalcoulou-se o indicador de sinistralidade desde 2013, mantendo-se o resultado sempre acima do objetivo.

OBJETIVO	2013	2014	2015
60%	85%	83%	85%

% de Condutores com 365 dias ou + sem acidentes

No transporte rodoviário de mercadorias as exigências europeias para melhorar a visibilidade dos veículos têm vindo a aumentar, o que está alinhado com o objetivo de melhoria da segurança rodoviária. Os reboques estão abrangidos pela norma UN ECE 104 para a aplicação de fitas refletoras nas laterais e na retaguarda dos mesmos.

A LS já conta com reboques com as novas exigências, que melhoraram a visibilidade da sua frota.





**FORMAÇÃO E ENVOLVIMENTO
DE COLABORADORES**

~07 | FORMAÇÃO E ENVOLVIMENTO DE COLABORADORES



Desafios: Formação e envolvimento de colaboradores; Ética e compliance.

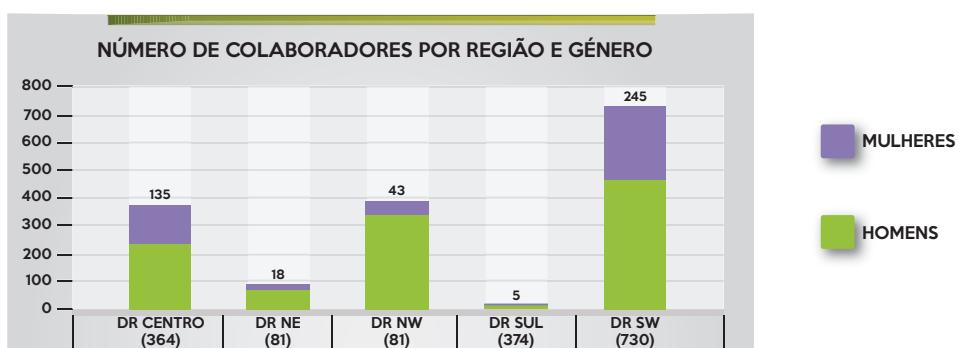
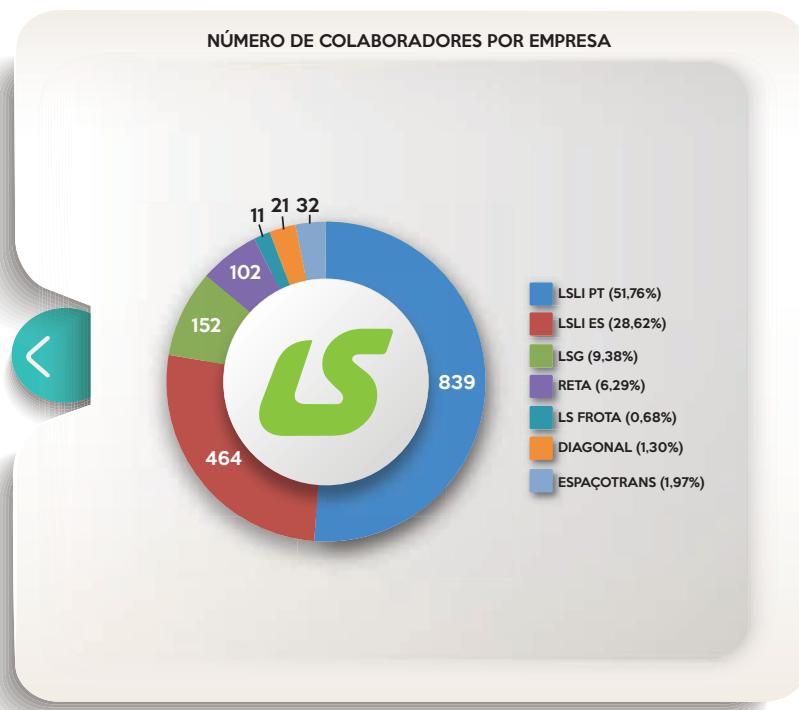
Para a LS a formação e a capacidade de envolver os colaboradores no serviço que prestamos ao cliente é a base da sua diferenciação. Tendo nos seus valores o respeito pelas pessoas, há 67 anos que a LS contribui para a criação de emprego e valor na cadeia de abastecimento.

A responsabilidade pela avaliação e cumprimento das políticas de recursos humanos e formação compete à Direção Corporativa de Recursos Humanos.



~07.1 COLABORADORES LS

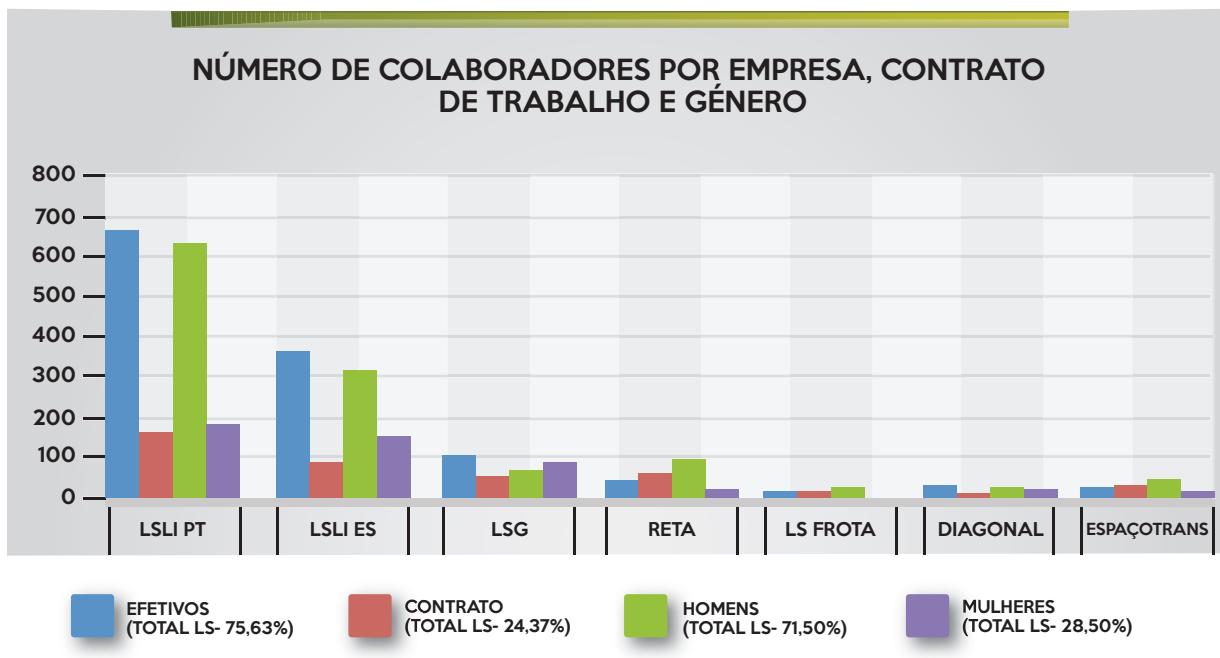
A LS conta atualmente com 1621 colaboradores, dispersos por empresas, e regiões geográficas. Apresentam-se os valores globais por empresa e também a dispersão geográfica apenas nas empresas Luís Simões Logística integrada (Portugal e Espanha).



Número de Colaboradores por Região e Género (Apenas empresas LSLI em Portugal e Espanha)

Embora na LS ainda hajam mais colaboradores do sexo masculino do que do sexo feminino, na verdade a LS garante a igualdade de oportunidades sem discriminação. Muitas vezes as diferenças existentes são culturais. Retrato disto é que embora ao nível da função de operador de armazém apenas 19% sejam mulheres, na gestão de topo já se evidencia uma alteração desta tendência, verificando-se que 60% dos cargos são ocupados por mulheres.

~07.1 COLABORADORES LS



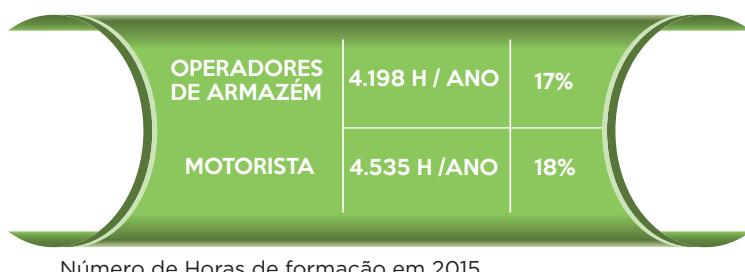
O envolvimento dos colaboradores é da maior importância para a LS. Nesse sentido anualmente são feitas as Homenagens, onde são distinguidos todos os colaboradores que, no ano anterior, completaram 15, 25 e 35 anos de colaboração ininterrupta com a LS.

Adicionalmente é realizada em maio de cada ano, a festa do jornal interno “Notícias LS” como sinal de agradecimento a todos os colaboradores que investem o seu tempo para escrever para este meio de comunicação interna, ferramenta fundamental para a coesão do grupo LS.

A LS investe no plano anual de formação dos colaboradores, assim como na preparação de novos colaboradores desenhando planos de integração nas funções. Em 2015 voltou a evidenciar-se a importância da mobilidade interna.

Com um volume global de mais de 25.000 horas de formação em 2015, a capacitação dos colaboradores e o seu envolvimento na organização está nas prioridades desta organização.

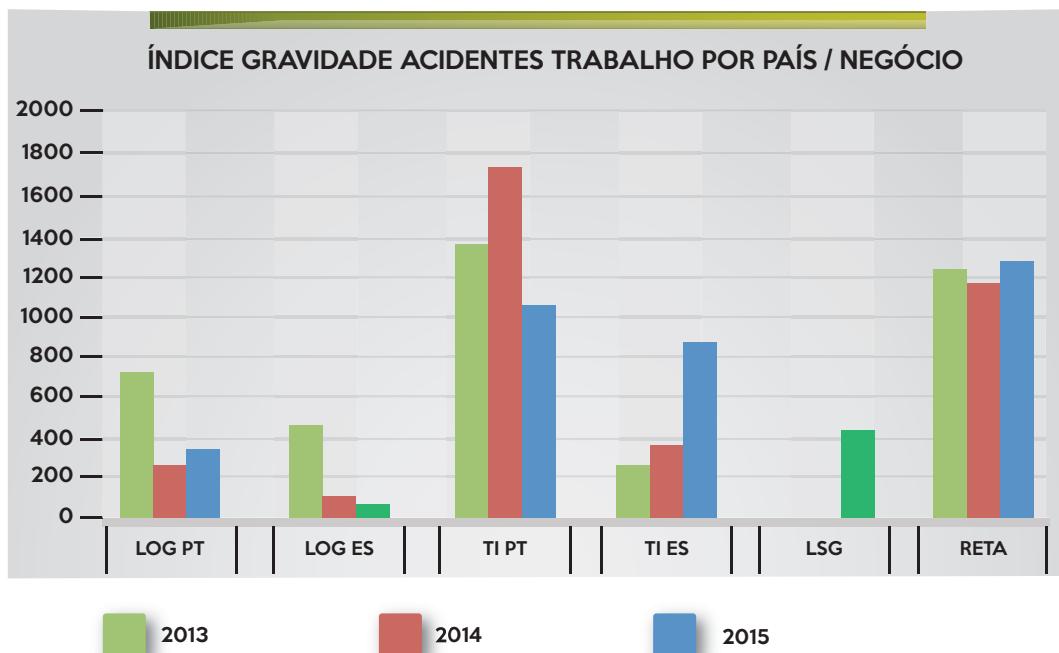
Com um número médio de 16h de formação por colaborador, a assimetria da formação dada por categoria funcional é significativa, embora o maior volume se verifique nos operadores de armazém e motoristas:



~07.2 | SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

A sinistralidade continua a ser um grande desafio para a LS, mantendo o enfoque na cultura de segurança. Nos últimos 3 anos, a LS tem evidenciado uma redução no número de acidentes nas operações de transporte e logística.

Relativamente à gravidade dos acidentes, embora tenha diminuído nas operações de transporte em Portugal e logística em Espanha, nas restantes áreas subiu.



Índice de Gravidade¹ – Acidentes de Trabalho por Negócio e País



Índice de Gravidade¹ - Número de dias de ausência acumulados/Número total de dias trabalháveis

~07.2 | SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Além das condições de segurança, a LS garante a vigilância da saúde dos colaboradores, incentivando a sua participação nas ações de prevenção e proteção da saúde que se realizam em Portugal e Espanha:

- Vacinação antigripal
- Dádivas de Sangue
- Rastreios de PSA e mamografia
- Rastreio de glicémia
- Rastreio Visual
- Audiograma
- ECG em repouso
- Espirometria





Luis Simões

ROBUSTEZ FINANCEIRA

~08 | ROUSTEZ FINANCEIRA



Desafios: Robustez financeira.

A evolução do desempenho económico da LS resulta de uma estratégia de negócio sustentada que lhe conferiu a posição líder que ocupa ao nível do setor dos transportes rodoviários de mercadorias e da logística em Portugal e que lhe permitiu também fundar as bases do seu posicionamento como um operador logístico e de transportes de referência na Península Ibérica.

Este relatório incorpora o Relatório & Contas das empresas Luís Simões. Neste anexo apresenta-se o resumo dos indicadores consolidados e no anexo I “Contas” incluem-se os relatórios de gestão de cada empresa, assim como as Demonstrações Financeiras e o Anexo ao Balanço e à Demonstração dos Resultados.



~08.1 PRINCIPAIS INDICADORES CONSOLIDADOS

Na tabela que se segue são apresentados os principais indicadores financeiros consolidados, associados à atividade da LS nos últimos anos.

INDICADORES FINANCEIROS CONSOLIDADOS

(VALORES EM MILHÕES DE EUROS)	2013	2014	2015	△ 2014-15
VOLUME DE NEGÓCIOS	208,3	219,2	220,3	0,5%
EBITDA % VOLUME DE NEGÓCIOS	12,9 6,2%	15,2 7,0%	16,4 7,4%	7,4% 6,8%
EBIT % VOLUME DE NEGÓCIOS	1,1 0,6%	3,2 1,5%	4,3 2,0%	36,3% 35,6%
RESULTADO LÍQUIDO EXERCÍCIO % VOLUME DE NEGÓCIOS	-1,0 -0,5%	1,3 0,6%	1,9 0,9%	52,6% 51,9%
ATIVO TOTAL	149,7	157,7	156,0	-1,0%
CAPITAL PRÓPRIO	47,7	49,0	42,0	-14,4%
DÍVIDA FINANCEIRA LÍQUIDA¹ DÍVIDA LÍQUIDA / EBITDA	55,7 4,3 X	53,2 3,5 X	43,8 2,7 X	-17,8% -23,4%

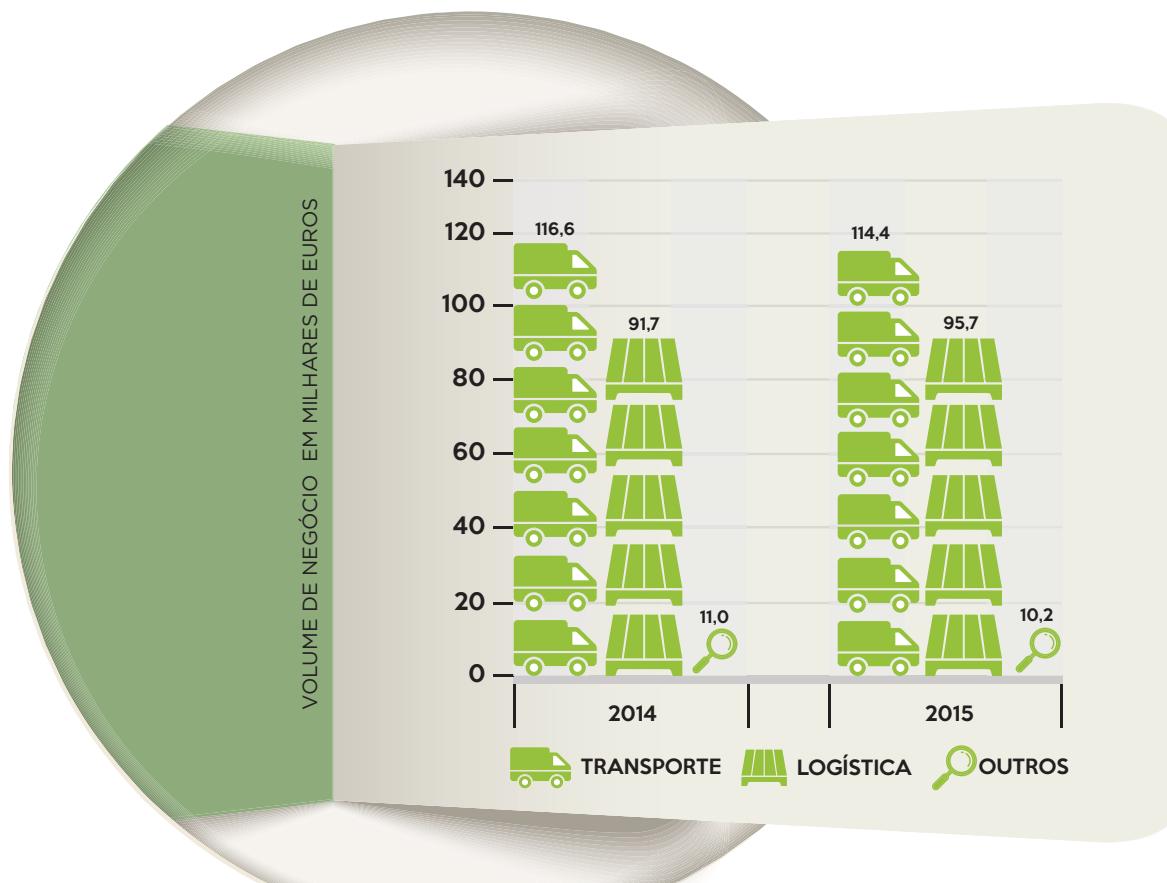
(1) Inclui empréstimos bancários, leasings, factorings e conforming, e exclui dívidas a accionistas

Principais indicadores financeiros consolidados

Apesar da redução acentuada do preço dos combustíveis verificada ao longo de 2015, a Luís Simões obteve um crescimento de 0,5% no volume de negócios consolidado para os 220,3 milhões de euros. Este crescimento foi possível de alcançar devido à resiliência da área de negócio de transportes da Luís Simões, que conseguiu compensar com um aumento do volume de atividade a quebra de preços dos combustíveis, e ao desempenho da área de negócio de logística, da RETA e da Espaçotrans. Convém ainda referir que o volume de negócios da Luís Simões consiste quase exclusivamente em serviços prestados, ou seja as vendas de mercadorias têm um valor residual.

~08.1 PRINCIPAIS INDICADORES CONSOLIDADOS

Embora a Luís Simões tenha iniciado a sua atividade pelo transporte rodoviário de mercadorias, a atividade de logística representa atualmente 43,4% do volume de negócios consolidado, mantendo a tendência de crescimento dos últimos anos. Nesta atividade de logística encontra-se incluído o volume de negócios da Espaçotrans, empresa que complementa a área de negócio de logística da Luís Simões com a atividade de logística aduaneira que tem apresentado uma taxa de crescimento interessante.



~08.1 | PRINCIPAIS INDICADORES CONSOLIDADOS

As empresas com maior representação no volume de negócios consolidado são a LSLI Portugal e a LSLI Espanha que registaram, respetivamente, decréscimos de 3,2% e 1,0% no volume de negócios, devido principalmente à quebra dos preços unitários de transporte por via da redução do preço do combustível.

A RETA manteve um crescimento de dois dígitos, alcançando um aumento de 18,1% do volume de negócios face a 2014.

Destaque, ainda, para o crescimento de 16,9% do negócio da Espaçotrans. No negócio de transporte rodoviário de mercadorias, a Luís Simões presta um âmbito alargado de serviços em diversos setores de atividade, com destaque para o transporte de carga completa e fracionada, o aluguer de veículo com condutor, a gestão integrada de fluxos, o transporte de produção industrial, a gestão de fábricas, e o transporte dedicado.

Em 2015, o volume de negócios do transporte reduziu 1,9%. Contudo, de notar que, num ano de queda acentuada do preço do petróleo, o volume da atividade registou ainda assim uma redução marginal.

Relativamente ao negócio de logística, a Luís Simões disponibiliza também um portefólio de serviços abrangente, incluindo transporte, armazenagem, movimentação *in e out, picking*, distribuição, outros serviços de valor acrescentado tais como embalagem, etiquetagem, elaboração de *packs* promocionais e customização de produtos, e ainda serviços de logística aduaneira e todo o tratamento administrativo necessário ao desenvolvimento das atividades prestadas aos seus clientes.

O volume de negócios da logística cresceu 4,4% face a 2014, em grande medida devido ao bom desempenho deste negócio em Espanha, nomeadamente, nas atividades de *co-packing*, distribuição e operações internas de armazém.

Em termos de rentabilidade, a Luís Simões cresceu pelo segundo ano consecutivo, gerando um EBITDA consolidado de 16,4 milhões de euros, o que representa um crescimento de 7,4% em relação a 2014.

Também o EBIT aumentou pelo segundo exercício consecutivo, atingindo em 2015 um valor de 4,3 milhões de euros.



~08.1 | PRINCIPAIS INDICADORES CONSOLIDADOS

A melhoria na rentabilidade operacional da Luís Simões em 2015 esteve principalmente relacionada com os bons resultados da RETA e uma manutenção do desempenho da LSLI Portugal e LSLI Espanha. O negócio da RETA beneficiou de um aumento do volume de negócios, mas também de uma melhoria da margem EBIT de 3,4% para os 5,4%. O bom desempenho da LSLI Portugal e LSLI Espanha, para além da continuação da política de externalização de recursos e controlo de custos, deveu-se também à devolução parcial pelas Autoridades Espanholas durante o ano de 2015 do imposto de centímo sanitário.

Analizando os custos operacionais por rubrica, os Fornecimentos e Serviços Externos aumentaram sensivelmente 2,7 milhões de euros, dos quais 0,8 milhões de euros na LSLI Espanha, principalmente devido ao aumento de custos com rendas e alugueres de armazéns, em resultado do crescimento do negócio da logística, e 0,5 milhões de euros na LSLI Portugal, para os quais contribuiu principalmente o aumento de aluguer operacional de viaturas.

Os custos com pessoal aumentaram 1,1 milhões de euros em virtude do crescimento de algumas áreas de negócio da Luís Simões tal como a RETA, e também do reforço da estrutura de serviços partilhados com vista a dotar a Luís Simões de competências que permitam reforçar a diferenciação competitiva da organização no mercado.

A rentabilidade de 2015 ficou igualmente marcada por alguns eventos de natureza não recorrente, como sejam a devolução do centímo sanitário e também a anulação de provisões constituídas em anos anteriores, especialmente na LSLI Espanha, e que refletem uma política de controlo de risco de crédito conservadora.

A Luís Simões reduziu significativamente o seu nível de endividamento em 2015, principalmente devido ao controlo do investimento em imobilizado, que foi circunscrito ao negócio da RETA na renovação da sua frota, ao investimento da LSG na requalificação dos centros logísticos de Vila Nova de Gaia, e à performance positiva na gestão de fundo de maneio.

O valor dos capitais próprios reduziu-se em 2015 devido a uma reestruturação societária, em que a LSGPS passou a deter 100% da Patrimundus, e que foi ainda acompanhada por uma transformação de prestações acessórias em empréstimos acionistas.





TABELA GRI

~09 | TABELA GRI 4.0

GRI 4.0	Indicador	Localização ou avaliação
	Estratégia e análise	
G4-1	Mensagem do principal tomador de decisão da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	Aos nossos stakeholders
	Perfil organizacional	
G4-3	Nome da organização.	LS SGPS
G4-4	Principais marcas, produtos e serviços.	Descubra nosso Mundo
G4-5	Localização da sede da organização.	Moninhos, Apartado 41 2671-951 Loures - Portugal
G4-6	Número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.	Portugal e Espanha
G4-7	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	Sociedade anónima de capitais sociais
G4-8	Mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	Ver: Descubra o nosso mundo
G4-9	Dimensão da organização, incluindo: - Número total de colaboradores; - Número total de operações; - Vendas líquidas (para organizações do setor privado).	Ver: Descubra o nosso Mundo Principais indicadores de desempenho Capitalização Total (Ativo / Cap. Próprio): 3.71
G4-(10)	N.º Colaboradores por Empresa / contrato de trabalho / género / total LS (quadro permanente ou quadro a termo) N.º Colaboradores por região e género.	Ver: O nosso Mundo; Formação e Envolvimento de colaboradores; Gráfico 3% Colaboradores TT / Colaboradores próprios = 19%
G4-11	Percentagem do total de colaboradores cobertos por acordos de negociação coletiva.	90%
G4-12	Descrição da cadeia de fornecedores da organização.	Ver: Na Rota da sustentabilidade
G4-13	Alterações significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação à dimensão, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização, inclusive: - Mudanças na localização ou nas operações da organização, como abertura, fechamento ou ampliação de instalações; - Mudanças na estrutura do capital social e de outras atividades de formação, manutenção ou alteração de capital (para organizações do setor privado); - Mudanças na localização de fornecedores, na estrutura da cadeia de fornecedores ou nas relações com fornecedores, inclusive no seu processo de seleção e exclusão.	Ver: Governação; Principais Acontecimentos

~09 | TABELA GRI 4.0

G4-14	Abordagem ao princípio da precaução.	Ver: qualidade de Serviço; A LS tem o seu sistema de Gestão certificado no âmbito da Qualidade de Serviço (ISO 9001) auditado internamente (55 auditorias) e externamente por clientes (33) e pela entidade certificadora
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	LSLI (PT + ES): Carta Segurança Rodoviária – ver: Segurança Rodoviária”; LS: Compromisso de Pagamento Pontual (ACEGE)
G4-16	Participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização: - Tem assento no conselho de governo; - Participa de projetos ou comissões; - Contribui com recursos financeiros além da taxa básica como organização associada; - Considera estratégica a sua participação.	Ver: Envolvimento com <i>Stakeholders</i> e As associações com que o grupo Luís Simões participa tabela do fim (imagem)
Aspetos materiais		
G4-17	a. Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização. b. Relate se qualquer entidade incluída nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização não foi coberta pelo relatório.	Ver: Contas
G4-18	Processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspetos e forma como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório.	Ver: Descubra o nosso mundo – Na rota da sustentabilidade / valores e estratégia de sustentabilidade
G4-19	Aspetos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	Ver: Descubra o nosso mundo – Na rota da sustentabilidade / valores e estratégia de sustentabilidade
G4-20	Para cada Aspeto material, relate o Limite do Aspeto dentro da organização: - Relate se o Aspeto é material dentro da organização; - Se o Aspeto não for material para todas as entidades dentro da organização (como descrito no ponto G4-17), selecione uma das duas seguintes abordagens e apresente: - A lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 para os quais o Aspeto não é material ou - A lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 para os quais o Aspeto é material; - Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspeto dentro da organização.	Ver: Sobre este relatório
G4-21	Para cada Aspeto material, relate seu limite fora da organização, da seguinte maneira: - Relate se o Aspeto é material fora da organização; - Se o Aspeto for material fora da organização, identifique as entidades, grupos de entidades ou elementos para os quais o Aspeto é material. Além disso, descreva a localização geográfica na qual o Aspeto é material para as entidades identificadas; - Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspeto fora da organização.	Ver: Sobre este relatório

~09 | TABELA GRI 4.0

G4-22	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	NA
G4-23	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Âmbito e Limites do Aspetto.	Ver: Principais Acontecimentos e Governação
Envolvimento de <i>stakeholders</i>		
G4-24	Grupos de <i>stakeholders</i> envolvidos pela organização.	Ver: Na rota da sustentabilidade
G4-25	Base usada para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para envolvimento.	Ver: Na rota da sustentabilidade
G4-26	Abordagem adotada pela organização para envolver <i>stakeholders</i> , inclusive a frequência do seu envolvimento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum envolvimento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.	Ver: Na rota da sustentabilidade
G4-27	Principais tópicos e preocupações levantadas durante o envolvimento de <i>stakeholders</i> e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de <i>stakeholders</i> que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.	Ver: Na rota da sustentabilidade
Perfil do relatório		
G4-28	Período coberto pelo relatório (p. ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	Ano civil 2015
G4-29	Data do relatório anterior mais recente (se houver).	2014
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios.	Anual
G4-31	Contacto para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	Cláudia Simões; claudia.simoes@luis-simoes.com
G4-32	a. Relate a opção "de acordo" escolhida pela organização. b. Relate o Sumário de Conteúdo da GRI para a opção escolhida. c. Apresente a referência ao Relatório de Verificação Externa, caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação.	Ver: Âmbito/ Sobre este relatório Tabela GRI Relatório sem verificação externa

~09 | TABELA GRI 4.0

G4-33	<p>a. Relate a política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.</p> <p>b. Se essa informação não for incluída no relatório de verificação que acompanha o relatório de sustentabilidade, relate o âmbito e a base de qualquer verificação externa realizada.</p> <p>c. Relate a relação entre a organização e a parte responsável pela verificação externa.</p> <p>d. Relate se o mais alto órgão de governo ou altos executivos estão envolvidos na busca de verificação externa para o relatório de sustentabilidade da organização</p>	Relatório sem verificação externa
	Governação	
G4-34	Estrutura de governance da organização, incluindo os comités do mais alto órgão de governance.	Ver: Estrutura de Governação
	Ética e integridade	
G4 -56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e ética.	Ver: Descubra o nosso mundo – Quem somos

Conteúdos padrão específicos - indicadores económicos

GRI 4.0	Indicador	Localização ou avaliação
	Desempenho económico	
G4-EC1	Valor económico direto gerado: Vendas líquidas LS.	220.330.160 €
	Valor económico distribuído em serviços / donativos.	49.101 €
G4-EC4	Apoio financeiro significativo recebido do Governo	176.235 €

Conteúdos padrão específicos - indicadores ambientais

GRI 4.0	Indicador	Localização ou avaliação
	Energia	
G4-DMA	Abordagem de Gestão.	Ver: Eficiência Energética
G4-EN3 a)	Consumo Total de Gasóleo da frota (Unidade: Joule).	N.D.
G4-EN3 a)	Consumo Total de GNL da frota (Unidade: Joule).	N.D.
G4-EN5	Consumo Específico de combustível da Frota Própria.	307 gep/VK (gramas equivalentes de petróleo / veículo.quilómetro)
G4-EN5	Fator de Consumo de Energia Elétrica (Centros de operações logísticas).	5,7 (kwh/ n.º paletes movimentadas)

~09 | TABELA GRI 4.0

	Água	
G4-EN8	Fator de Consumo em Lavagens (RETA - Carregado).	Consumo de Água da Rede (m3) / Nº de Serviços de Lavagem=1,0
	Emissões	
G4-DMA	Abordagem de Gestão.	Ver “Eficiência Energética” A quantificação das emissões atmosféricas de GEE foi efetuada para a frota própria (âmbito 1) e para o consumo de energia elétrica (âmbito 2).
G4-EN16	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (âmbito 2).	3628 TonCO ₂ eq
G4-EN18	Emissões da Frota própria em KgCO ₂ e/1000Km.	965
G4-EN21	Emissões de NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas significativas.	RETA: Apenas com medição em 2016

Conteúdos padrão específicos - indicadores sociais

GRI 4.0	Indicador	Localização ou avaliação
	Emprego	
G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de colaboradores e rotatividade por faixa etária, género e região.	N.D.
G4-LA2	Benefícios concedidos a colaboradores de tempo integral que não são oferecidos a colaboradores temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização.	N.D.
G4-LA3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por género.	N.D.
	Relações laborais	
G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva.	N.D.
	Saúde e segurança no trabalho	
G4-LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e género.	Ver: Formação e Envolvimento dos colaboradores - Saúde e Segurança no trabalho

~09 | TABELA GRI 4.0

G4-LA6	Índice de Gravidade de Acidentes de Trabalho (IG) = N.º dias de ausência acumulados/N.º total de dias trabalháveis	Ver: Formação e Envolvimento dos colaboradores
	Formação e educação	
G4-DMA	DMA (<i>Disclosure Management Approach</i>) - Abordagem de Gestão.	Ver: Formação e Envolvimento dos colaboradores
G4-LA9	Número médio de horas de formação por ano por empregado, discriminado por género e categoria funcional.	Ver: Formação e Envolvimento dos colaboradores
G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos colaboradores em período de preparação para a aposentadoria.	N.D.
G4-LA11	Percentagem de colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por género e categoria funcional.	N.D.
	Diversidade e igualdade de oportunidades	
G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pelo governo corporativo e discriminação de colaboradores por categoria, de acordo com género, faixa etária (por género), minorias (por género) e outros indicadores de diversidade (por género).	Ver: Governação Mulheres por categoria funcional: Gestão de topo 60%; Operadores de armazém 19%; Idade média de colaboradores LS: 41 anos
	Igualdade de remuneração para mulheres e homens	
G4-LA13	Rácio entre o salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes.	N.D.
	Avaliação das práticas laborais de fornecedores	
G4-LA14	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas.	N.D.
G4-LA15	Impactos negativos significativos reais e potenciais para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito.	N.D.
	Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas com práticas laborais	
G4-LA16	Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	N.D.

~09 | TABELA GRI 4.0

	Direitos humanos	
	Não discriminação	
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas.	0 €
	Liberdade de associação e negociação coletiva	
G4-HR4	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.	N.D.
	Trabalho infantil	
G4-HR5	Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil.	0 €
	Trabalho forçado ou análogo a escravo	
G4-HR6	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo.	0 €
	Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas com direitos humanos	
G4-HR12	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	0 €
	Sociedade	
	Comunidades locais	
G4-SO1	Percentagem de operações com programas implementados de envolvimento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	N.D.
G4-SO2	Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais.	N.D.
	Combate à corrupção	
G4-SO3	Número total e percentagem de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados.	N.D.
G4-SO4	Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção.	N.D.

~09 | TABELA GRI 4.0

G4-SO5	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas.	N.D.
	Políticas públicas	
G4-SO6	Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário.	0 €
	Concorrência desleal	
G4-SO7	Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.	0 €
	Conformidade	
G4-SO8	Valor monetário de multas significativas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos.	101.239 €
	Avaliação de fornecedores em matéria de impactos na sociedade	
G4-SO9	Percentagem de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade.	N.D.
G4-SO10	Impactos negativos significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores na sociedade e medidas tomadas a esse respeito.	N.D.
	Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas com impactos na sociedade	
G4-SO11	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	N.D.
	Responsabilidade pelo produto	
	Saúde e segurança do cliente	
G4-PR1	Percentagem das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias.	N.D.
G4-PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado.	N.D.
	Rotulagem de produtos e serviços	

~09 | TABELA GRI 4.0

G4-PR3	Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentagem de categorias significativas sujeitas a essas exigências .	N.D.
G4-PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminado por tipo de resultados.	N.D.
G4-DMA	DMA (<i>Disclosure Management Approach</i>) - Abordagem de Gestão	Ver: Qualidade de Serviço - Satisfação do cliente
	Comunicações de marketing	
G4-PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados.	N.D.
G4-PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados.	0
	Privacidade do cliente	
G4-PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.	N.D.
	CONFORMIDADE	
G4-PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	N.D.

Nota:

- N.A. - Não aplicável
- N.D. - Não desenvolvido
- N.E. - Não existente

As associações com que o grupo Luís Simões participa:

