



PROQUIMIA

2023

Relatório de Sustentabilidade Corporativa

01 | PROQUIMIA CORPORATE

- 1.1 | MENSAGEM DO DIRETOR GERAL
- 1.2 | DIMENSÃO DA EMPRESA
- 1.3 | LINHAS DE NEGÓCIO
- 1.4 | INOVAÇÃO
- 1.5 | SERVIÇO INTEGRAL
- 1.6 | GESTÃO INTEGRADA: POLÍTICAS ADOTADAS
- 1.7 | CERTIFICAÇÕES DA EMPRESA
- 1.8 | TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

02 | RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

- 2.1 | COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE
- 2.2 | COMPROMISSO COM O AMBIENTE
- 2.3 | COMPROMISSO COM A SOCIEDADE



PROQUIMIA CORPORATE



É com muita honra que apresentamos o nosso Relatório de Responsabilidade Social Corporativa para o ano de 2023. Num contexto económico marcado pela incerteza e pela transformação, a nossa missão de criar soluções sustentáveis e inovadoras adquire um significado renovado e, ao mesmo tempo, uma responsabilidade acrescida. A recente crise económica mundial e os desafios relacionados com as alterações climáticas evidenciaram a necessidade de um compromisso profundo e genuíno com a sustentabilidade e a responsabilidade social.

Na Proquimia, estes valores não são uma simples resposta às tendências ou uma adaptação tática às circunstâncias. Pelo contrário, são a base do nosso propósito, da nossa visão e da nossa missão. Ao longo dos anos, consolidámo-nos como uma empresa comprometida com o bem-estar do nosso ambiente, promovendo uma cultura de inovação e sustentabilidade que faz a diferença tanto para as pessoas como para o planeta. Este compromisso reflecte-se nos pilares estratégicos que orientam cada decisão que tomamos: sustentabilidade, inovação, segurança e excelência.

Olhando para o futuro

Apesar dos desafios que enfrentamos em 2023, estou convencido de que a Proquimia está numa posição forte para continuar a crescer de forma responsável e sustentável. Isto não seria possível sem o talento e a dedicação de cada uma das pessoas que fazem parte desta empresa, assim como o apoio dos nossos clientes e parceiros.

Hoje, mais do que nunca, estamos conscientes de que as nossas realizações são o resultado de um esforço conjunto e de um compromisso partilhado.

O nosso objetivo é continuar a caminhar para um futuro em que o crescimento empresarial seja compatível com a responsabilidade social e ambiental. Neste sentido, convido-vos a todos a continuarem a trabalhar com o mesmo entusiasmo e empenho, porque só juntos podemos construir a mudança que queremos ver no mundo.

Carles Onyós de Plandolit
Diretor Geral de PROQUIMIA

1.2 | DIMENSÃO DA EMPRESA

Em PROQUIMIA, somos especialistas no fabrico de produtos de limpeza profissional e de soluções químicas para processos industriais desde 1971, ano em que a empresa foi fundada por **Josep M.Onyós de Plandolit**.

Graças aos mais de **50 anos de experiência** e a um elevado grau de inovação, especialização e relação qualidade-serviço, a PROQUIMIA posicionou-se como uma empresa nacional líder no setor da higiene e tratamento químico industrial.

Os valores, a missão e a visão da empresa são apresentados de seguida. Segue-se a sua presença internacional e os seus objetivos futuros.



1.2 | DIMENSÃO DA EMPRESA

1.2.1 | MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão

Na Proquimia fabricamos e comercializamos especialidades químicas, proporcionando soluções integrais que contribuem para o progresso do setor industrial e institucional e para o bem-estar da sociedade.

Visão

Alcançar a liderança qualitativa e quantitativa nos mercados onde a empresa atua, oferecendo soluções globais e personalizadas, fazendo nossas as necessidades dos nossos clientes e assumindo voluntariamente compromissos éticos, sociais e ambientais para além das obrigações legais.

Valores

São estes os princípios em que se baseia a cultura de PROQUIMIA. São eles que definem as normas de comportamento, é a nossa personalidade.

Os valores da PROQUIMIA orientam as ações empresariais e sociais da empresa, definindo a nossa filosofia e refletindo-se na forma como trabalhamos e entendemos as necessidades do mercado. Alcançar a satisfação do cliente exige que pensemos no que fazemos, mas também na forma como o fazemos, e é essencial que toda a nossa equipa partilhe e transmita os nossos valores.

Flexibilidade

O nosso esforço para evoluir dia após dia obriga-nos a ser capazes de gerar novas ideias que nos permitem fornecer soluções inovadoras e sistemas de gestão adaptados a uma sociedade em constante mudança.

Sustentabilidade

Controlamos qualquer impacto potencial no nosso ambiente e nas pessoas, desenvolvendo sistemas com o máximo equilíbrio entre a eficiência da produção, a segurança dos processos e o respeito pelo ambiente.

Proximidade

Acreditamos na proximidade no seu sentido mais lato, tratando os nossos clientes de forma individual e personalizada para podermos adaptar as nossas soluções às suas necessidades e às do mercado.

Honestidade e compromisso

Cumprimos as nossas promessas e somos responsáveis pelos compromissos que assumimos perante as partes interessadas.



1.2 | DIMENSÃO DA EMPRESA

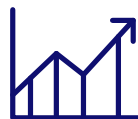
1.2.1 | INDICADORES ECONÓMICOS

Indicadores Económicos

Os indicadores económicos da Empresa para o exercício de 2023, tanto a nível nacional como internacional, são apresentados abaixo:

De acordo com as contas anuais de 2022 e 2023, as vendas aumentaram 13% a nível global e, a nível nacional, aumentaram 18,5%.

A nível internacional, as vendas totais ascendem a 50,5 milhões de euros.



VENDAS TOTAIS GRUPO 2023

116.4 M€

(2022) 103.2 M€

ESPAÑA

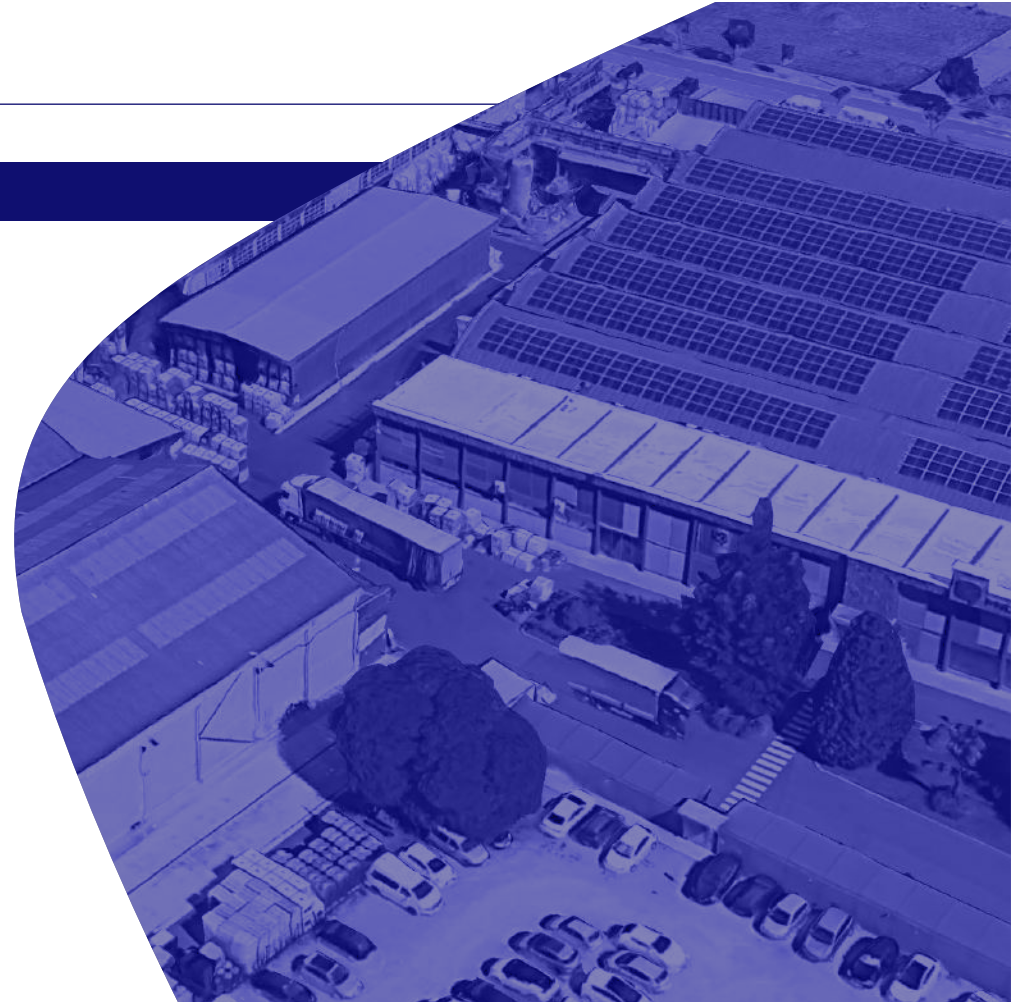
65.912.815 €

(2022) 55.751.446 €

INTERNACIONAL

50.527.164 €

(2022) 47.470.162 €



+25

Países no mundo



7

Centros produtivos



607

Empregados contratados



33.700 m²

Superfície das instalações



+2.000

Referências



+46 Mt

Produção anual

1.2 | DIMENSÃO DA EMPRESA

1.2.2 | PRESENÇA INTERNACIONAL



PROQUIMIA, dirigida por Carles Onyós de Plandolit, é uma empresa familiar que se expandiu internacionalmente. Está presente em mais de 25 países de todos os continentes e conta com uma equipa de mais de 590 profissionais.

A sua sede está situada em Vic, na província de Barcelona. Atualmente, conta com um total de 7 centros de produção e 17 delegações em todo o mundo, que se detalham a seguir:

1
Sede

Vic
(Barcelona)

7
Centros produtivos

Brasil
Costa Rica
Cuba
Chile
República Dominicana
Espanha (2)

17
Delegações

Andorra
Argélia
Aruba
Cabo Verde
Colômbia
Emirados Árabes Unidos
França
Jamaica
Marrocos
México
Panamá
Portugal
República das Maldivas
Maurícia
Sri Lanka
Tunísia

UNIDADE DE HIGIENE



HIGIENE
INSTITUCIONAL



INDÚSTRIA
ALIMENTAR



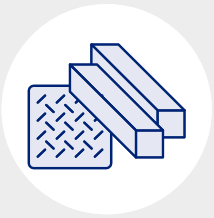
INDÚSTRIA
PECUÁRIA

UNIDADE DE HIGIENE DOMÉSTICA



LIMPEZA
DOMÉSTICA

UNIDADE DE TECNOLOGIA QUÍMICA



TRATAMENTO
SUPERFÍCIES METÁLICAS



TRANSPORTE
E MANUTENÇÃO



TECNOLOGIA
E GESTÃO DA ÁGUA

1.3 | LINHAS DE NEGÓCIO

1.3.1 | UNIDADE DE HIGIENE

A atividade da PROQUIMIA estende-se a diferentes domínios: higiene institucional, higiene e segurança alimentar, manutenção e lavagem de veículos, tecnologia e gestão da água e tratamento de superfícies metálicas. Os setores e as soluções oferecidas por linha de produtos são divididos da seguinte forma:



HIGIENE INSTITUCIONAL

SETORES

- > Hotelaria
- > Restauração
- > Supermercados
- > Catering
- > Empresas de serviço
- > Lavandaria industrial
- > Saúde e geriátricos
- > Centros educativos
- > Centros desportivos

SOLUÇÕES

- > Cozinhas
- > Quartos
- > Zonas comuns
- > Casas de banho
- > Tratamento de águas para consumo humano
- > Tratamento de águas recreativas
- > Higiene pessoal
- > Higiene têxtil



INDÚSTRIA ALIMENTAR

SETORES

- > Matadouros e salas de desmancha
- > Transformação de carne
- > Processados vegetais
- > Processados de peixe
- > Indústria láctea
- > Indústria de bebidas

SOLUÇÕES

- > Limpezas OPC
- > Limpezas CIP
- > Lubrificação
- > Lavagem de garrafas
- > Tratamento de latas



INDUSTRIA PECUÁRIA

SETORES

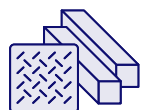
- > Explorações pecuárias
- > Empresas de serviço

SOLUÇÕES

- > Desinfecção ambiental
- > Higiene de úberes
- > Higiene de instalações pecuárias
- > Higiene pessoal

1.3 | LINHAS DE NEGÓCIO

1.3.2 | UNIDADE DE TECNOLOGIA QUÍMICA



TRATAMENTO DE SUPERFÍCIES METÁLICAS

SETORES

- > Fabricantes de automóveis
- > Maquinaria agrícola
- > Pinturas industriais a terceiros
- > Galvânicas e pavonados
- > Indústria do alumínio
- > Indústrias de mobiliário
- > Eletrodomésticos, calefação e refrigeração
- > Iluminação e material elétrico
- > Cintas transportadoras em contínuo
- > Formação a frio
- > Indústrias ferroviárias

SOLUÇÕES

- > Alumínio
 - Lacado
 - Anodizado
- > Fosfatação e nanotecnologia
- > Galvanotecnia
 - Eletrodeposição
 - Galvanizado a quente
- > Desengorduramento de interface



TRANSPORTE E MANUTENÇÃO

SETORES

- > Lavagem automóvel em túnel / ponte / box
- > Lavagem manual de automóveis
- > Lavagem de camiões, autocarros e veículos industriais
- > Lavagem e manutenção de comboios e metros
- > Marinha e serviços portuários
- > Concessionários
- > Oficinas mecânicas
- > Manutenção em geral
- > Empresas de limpeza e manutenção
- > Distribuidores transporte e manutenção

SOLUÇÕES

- > Lavagem e cuidado de automóveis
- > Lavagem de veículos pesados
- > Limpeza e cuidado de bicicletas
- > Manutenção industrial
- > Higiene
- > Distribuição



TECNOLOGIA E GESTÃO DA ÁGUA

SETORES

- > Indústria alimentar
- > Indústria química
- > Indústria manufatureira em geral
- > Indústria metalúrgica
- > Automóvel e acessórios
- > Transformação de plásticos
- > Centrais energéticas

SOLUÇÕES

- > Tratamento de caldeiras
- > Circuitos de refrigeração e legionelosis
- > Limpeza de membranas
- > Tratamento de águas residuais
- > Osmose inversa

1.3 | LINHAS DE **NEGÓCIO**

1.3.3 | UNIDADE DE **HIGIENE DOMÉSTICA**



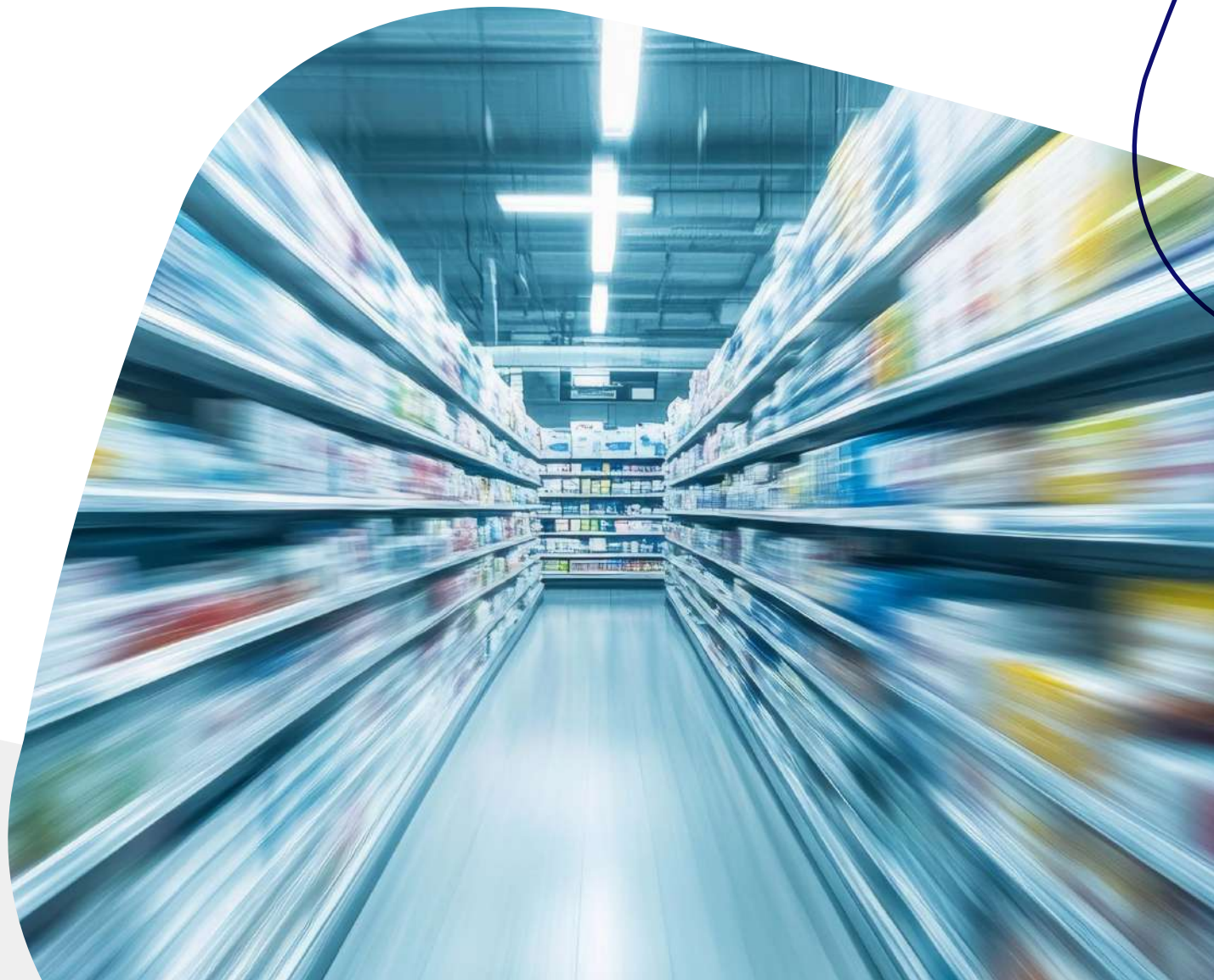
LIMPEZA DOMÉSTICA

SETORES

- > Cadeias de supermercados
- > Marcas independentes
- > Outros fabricantes
- > Veterinários
- > Empresas de cosmética
- > Ginásios

SOLUÇÕES

- > Detergentes para a roupa
- > Detergentes para a loiça
- > Produtos para limpeza do lar
- > Limpeza de pavimentos
- > Ambientadores
- > Cosmética
- > Produtos para animais domésticos

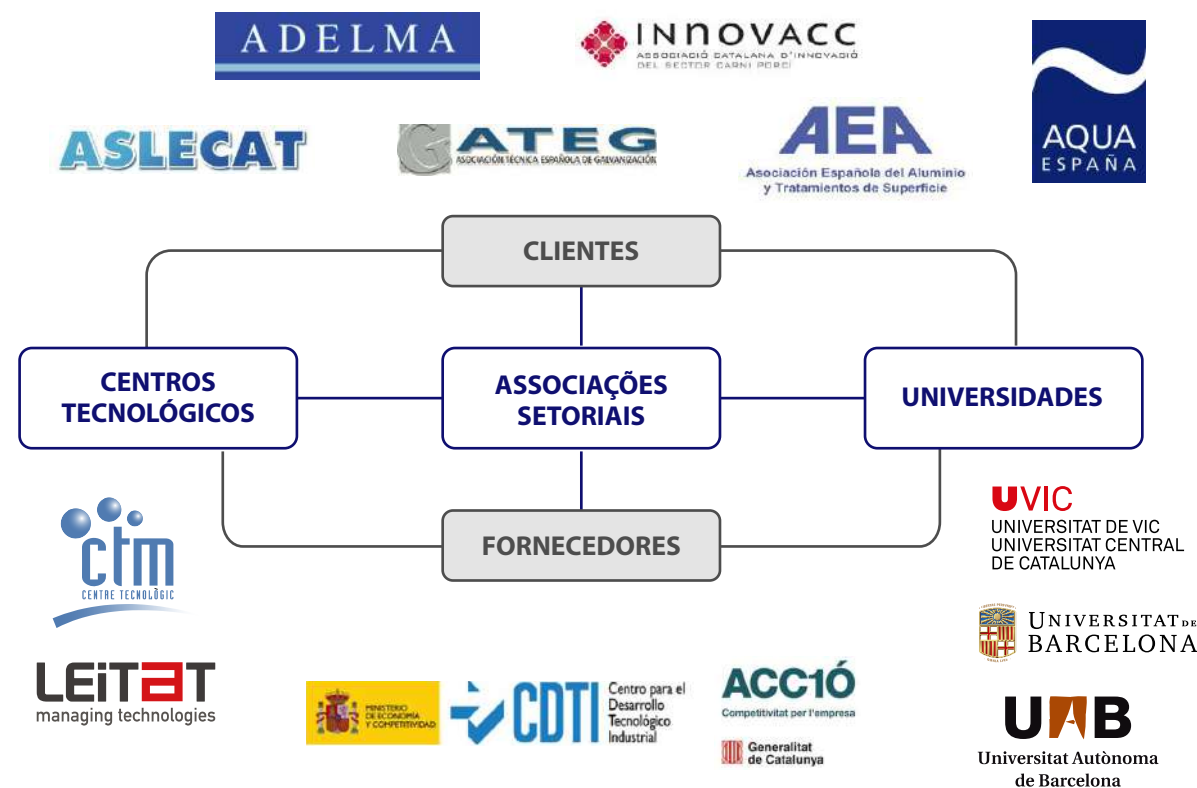


A inovação é um pilar estratégico que influencia toda a empresa e o nosso ambiente, e que se reflete na forma como trabalhamos e compreendemos as necessidades do mercado.

Para conseguirmos a satisfação do nosso ambiente, temos de ser capazes de gerar novas ideias que nos permitam fornecer soluções e sistemas que se adaptem a um ambiente em constante mudança, oferecendo o melhor nível tecnológico, a maior segurança para o utilizador e o máximo respeito pelo ambiente.

O carácter inovador de PROQUIMIA não se centra apenas no aspeto técnico. A empresa apostou firmemente na inovação a nível organizacional, com a criação de comités de desenvolvimento de negócio, de carácter transversal e multidisciplinar, que nos permitem proporcionar sistematicamente uma perspetiva ampla e o máximo conhecimento em todas as fases do processo de inovação.

Para assegurar que o nosso processo de inovação é conduzido de forma eficiente, garantindo que estamos a trabalhar nas futuras exigências do mercado, é necessária uma rede de colaboração estreita, que nos permite ter à nossa disposição as melhores fontes de



conhecimento, para além dos nossos limites. Estamos conscientes de que o conhecimento global pode melhorar e acelerar o nosso processo de inovação, pelo que procuramos continuamente uma cooperação ativa com terceiros, que tragam o máximo de criatividade ao nosso processo de desenvolvimento. A inovação aberta dá origem a grandes ideias. Clientes, fornecedores, associações setoriais, centros tecnológicos,

universidades, administrações públicas, start-ups, etc. fazem parte do nosso ecossistema inovador, participando no nosso processo de desenvolvimento, contribuindo com novas ideias e conhecimentos que permitem o desenvolvimento de produtos e sistemas com um elevado valor diferencial, altamente competitivos, sustentáveis e que antecipam as necessidades do mercado.

1.4 | INOVAÇÃO

1.4.1 | PROJETOS I+D (ANO 2023)

Projeto IRC-2021 “PAVINET” ACE033/21/000019

“Ferramenta de decisão para o tipo de pavimento e produto de limpeza mais adequado, de acordo com a área de produção, na indústria da carne.”

O objetivo deste projeto é realizar um estudo que combine a afetação química, o tipo de pavimento (rugosidade, acabamento, etc.) e a eficácia da limpeza, a fim de determinar um revestimento resistente, funcional, de baixa manutenção e duradouro para as diferentes áreas de processamento na indústria da carne. O objetivo do projeto é determinar, dependendo do tipo de área de produção, qual a combinação de pavimento e solução de limpeza mais eficaz do ponto de vista da segurança alimentar, a fim de obter um elevado nível de higiene, reduzir a manutenção do pavimento e melhorar a segurança do pessoal contra possíveis quedas causadas pelo pavimento. Estes dados são integrados numa ferramenta digital que permite que estas decisões sejam tomadas de acordo com a área de produção na indústria.

A. Projeto PID ‘NACAR’ IDI-20220983

“Nanorrevestimentos de alto rendimento”

O projeto NACAR (cofinanciado pelo CDTI e FEDER) tem como objetivo o desenvolvimento de uma nova geração de nanorrevestimentos de alto rendimento para o pré-tratamento multimetal, baseado numa nova tecnologia de deposição de óxidos cerâmicos, que permitirá introduzir no mercado melhorias significativas no processo de pré-tratamento, em termos de qualidade, ambiente e economia.

O projeto aborda ainda o desenvolvimento de um sistema de controlo contínuo das condições do processo de pré-tratamento, através de sistemas de dosagem e controlo remoto por IOT, que será uma ferramenta capaz de unificar e uniformizar a recolha, registo e análise de dados da instalação.

B. Projeto Cervera ‘NUSICAA’ IDI-20191332EGO

“Novo sistema integrado para melhoria das capacidades anti-corrosão e anti-incrustantes”

O objetivo da PROQUIMIA no consórcio Cervera NUSICAA é a investigação e o desenvolvimento de uma nova gama de produtos de pré-tratamento de superfícies sustentáveis para a proteção anticorrosiva de grandes estruturas metálicas nos setores de infraestruturas, naval e Off-Shore Wind Solutions (OWS).

C. Projeto Cervera ‘OXYCLEAN’ IDI-20210827

“Novos detergentes líquidos com agentes oxidantes de alta eficácia”

O objetivo do projeto é investigar diferentes tecnologias de agentes oxidantes altamente eficazes que permitam o desenvolvimento de novos produtos detergentes líquidos com atividade prolongada contra manchas oxidáveis, e que sejam especialmente aplicáveis em formulações de detergentes líquidos em formato de dose única, para lavagem de roupa e lavagem automática de louça.



1.4 | INNOVAÇÃO

1.4.1 | PROJETOS I+D (ANO 2023)

Projeto ARC027/20/ 000156

“Novo sistema de embalagem circular alternativo aos frascos de spray descartáveis para produtos”

Subsídios para projetos de fomento da economia circular (Resolução TES/3250/2020, de 10 de dezembro).

Projeto PTQ2021-011842

“Revestimentos nano-cerâmicos sustentáveis e de elevado desempenho para proteção anticorrosiva de superfícies metálicas”

Bolsas Torres Quevedo, correspondentes ao concurso 2021, do programa estatal para desenvolver, atrair e reter talentos, no âmbito do plano estatal de investigação científica, técnica e de inovação 2021-2023.

Projetos 2023 INV-200036

“Desenvolvimento de detergentes probióticos para reduzir o impacto ambiental dos processos de limpeza e desinfecção das explorações agrícolas (200036TC1)”

“Desenvolvimento de produtos de higiene pessoal concentrados em cápsulas hidrossolúveis (200036TC2)”

“Desenvolvimento da plataforma IOT Proquimia (200036TC3)”

Subvenções públicas destinadas a financiar o Programa Investigo, para o recrutamento de jovens candidatos a emprego para a realização de iniciativas de investigação e inovação, no âmbito do Plano de Recuperação, Transformação e Resiliência - financiado pela União Europeia - Next Generation EU, para o ano de 2023.



A fase de desenvolvimento e inovação é apenas o ponto de partida de qualquer novo sistema gerado pela empresa.

Para assegurar as máximas garantias de êxito no mercado, é necessário contar com uma estrutura técnica e comercial com um amplo conhecimento dos processos de aplicação e com uma abordagem perfeitamente orientada para a satisfação do cliente.

Por isso, o serviço integral oferecido por PROQUIMIA é um elemento fundamental e estratégico da nossa proposta de valor, baseada nos seguintes eixos:

01



PROCESSOS & PRODUTOS

PROCESSOS & PRODUTOS

- > Qualidade
- > Segurança
- > Sustentabilidade

02



ENGENHARIA

ENGENHARIA

- > Conceção e implementação de sistemas de dosagem e controlo de produtos, garantindo máxima segurança e controlo de processos.
- > Sistemas com controlo remoto IOT: **PROGUARD**

Sistemas de dosagem e controlo de processo
PROGUARD

03



SERVIÇO PRÉ & PÓS VENDA

SERVIÇO PRÉ & PÓS VENDA

> Serviço de análises e ensaios para auditorias iniciais ou de seguimento de processos:

- Análises físico-químicas: banhos de processo, águas residuais, de processo, para consumo humano...
- Análise microbiológica de superfícies e ambiente
- Testes de qualidade dos processos.

> Aconselhamento sobre a conceção de processos e instalações industriais:

- Produtos, procedimentos, sistemas de controlo...

> Aconselhamento sobre a aplicação das normas internacionais:

- ISO, APPCC, BRC, IFS...

> Auditorias para avaliar os procedimentos de trabalho e definir ações para a melhoria contínua dos processos, com foco na eficiência, qualidade, segurança e impacto ambiental.

Assessoria | Auditoria
MYPROQUIMIA

04



FORMAÇÃO

FORMAÇÃO PERSONALIZADA

- > Controlo de processos, segurança e manipulação de produto
- > Plataforma de formação própria: **PROQUIMIA ACADEMY**

PROQUIMIA ACADEMY

05



MELHORIA CONTÍNUA

MELHORIA CONTÍNUA

Compromisso com a qualidade, ambiente e segurança

Ao longo dos anos, a PROQUIMIA desenvolveu e implementou uma série de protocolos, políticas e ações em matéria ambiental, de direitos humanos, de anticorrupção e de pessoal, entre outras. Segue-se um resumo dessas políticas, que serão analisadas em pormenor ao longo do presente relatório.

Na PROQUIMIA integrámos no plano estratégico da empresa o sistema de gestão da qualidade, ambiente e prevenção de riscos laborais, baseado nas **normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 13485**; a gestão da responsabilidade social corporativa e, para os produtos de uso doméstico, a **norma IFS HPC**. Desta forma, promovemos a incorporação de princípios de sustentabilidade em todas as atividades da organização. Na nossa política de gestão integrada, reiteramos assim o nosso compromisso com a melhoria contínua da sustentabilidade económica, ambiental e social.

A gestão empresarial de PROQUIMIA baseia-se no princípio da responsabilidade empresarial, procurando alcançar a máxima conciliação entre os nossos interesses comerciais e a relação ética com os nossos clientes, fornecedores, trabalhadores e qualquer pessoa que seja afetada pela nossa atividade.

A Política de Gestão Integrada fornece um quadro para que a Direção da PROQUIMIA estabeleça e reveja os objetivos de qualidade e segurança dos produtos, os objetivos ambientais e os objetivos de Segurança e Saúde no Trabalho, e assuma o compromisso de os realizar, assegurando que são adequados ao propósito, dimensão e contexto da organização.

As políticas e protocolos aplicados em matéria de pessoal permitem garantir e assegurar o bem-estar dos trabalhadores. Para o efeito, existe um **plano de igualdade para os anos 2020 - 2024**, novamente aprovado para os anos 2022 - 2026, que aposta na igualdade de tratamento e de oportunidades entre mulheres e homens. Um **protocolo de desconexão digital** e um protocolo de **prevenção e ação contra o Coronavírus** também foram elaborados para garantir a saúde dos funcionários.

A qualidade do serviço é garantida pelo **protocolo de retirada de produto** do mercado, bem como pelos **procedimentos de comunicação, ações e satisfação do cliente**. Existe igualmente um **manual de gestão integrada e um plano de prevenção, bem como um plano estratégico de embalagem** para preservar o ambiente.

Por último, o **Código de Ética e Conduta** de PROQUIMIA estabelece um quadro genérico em matéria de segurança, saúde, direitos humanos, corrupção e suborno, branqueamento de capitais e fraude, compromisso com o ambiente, clientes e fornecedores, entre muitos outros aspetos.



Sistema de Gestión
ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
ISO 45001:2018



www.tuv.com
ID 9105063495





Implementação da norma IFS HPC, da norma ISO 13485 e as Boas práticas de fabrico de produtos cosméticos

Na PROQUIMIA estamos empenhados na Melhoria Contínua e damos um passo em frente no cumprimento das normas internacionais. Em 2023 obtivemos a certificação IFS HPC v.2. Esta nova norma avalia a qualidade e segurança dos produtos e processos dos fornecedores de produtos químicos para o cuidado pessoal e doméstico em relação à qualidade e segurança dos produtos e processos.

Em 2023 a Proquimia adaptou a documentação do sistema integrado de gestão da qualidade, ambiente e prevenção de riscos laborais à nova norma ISO 13485:2016 (Produtos sanitários. Sistemas de gestão da qualidade. Requisitos para fins regulamentares) e às boas práticas de fabrico de produtos cosméticos.

Com a adaptação do sistema de qualidade às novas normas internacionais, a Proquimia pretende continuar a melhorar com o objetivo de ampliar a gama de produtos a oferecer aos nossos clientes e cobrir mais mercados (locais e internacionais).

Alterações ao código de ética e ao canal de comunicações

Em 2023, PROQUIMIA, com o objetivo de se adaptar à nova lei 2/2023, de 20 de fevereiro, que regula a proteção das pessoas que denunciam infrações regulamentares e a luta contra a corrupção, reviu o “Código Ético e Conduta” de Proquimia e o “Protocolo do Sistema de Informação Interno, utilização do canal de informação interno e atuação do Comité de Cumprimento Penal e dos responsáveis pelo Sistema de Informação Interno” e adaptou os mecanismos de seguimento e controlo à nova lei 2/2023.

A Proquimia criou um novo canal interno de denúncias para os empregados através da plataforma da intranet corporativa. As pessoas externas à organização podem aceder ao mesmo através da página web corporativa: <https://www.proquimia.com/pt-pt/sistema-interno-de-informacao/>.

1.7 | CERTIFICAÇÕES DA EMPRESA

Registos de empresa

Para além das certificações das normas internacionais ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e IFS HPC, a PROQUIMIA possui os seguintes registos de empresa:

- > Registo ROESP Nº B-0151-E
- > Registo ROESP subchave tratamentos a terceiros legionelose Nº5051CAT-LgB
- > Certificado CertLEGIO
- > Certificado REPRO
- > Registo de entidade produtora de produtos de saúde animal HCM-0022
- > Registo de Laboratório de Saúde Ambiental e Alimentar. NºA/098
- > Registo sanitário chave 31 da Generalitat (Registo Sanitário das Indústrias e Produtos Alimentares da Catalunha Nº RSIPAC 31.04986/CAT) e do Ministério da Saúde e do Consumo (Registo Geral Sanitário de Empresas Alimentares e Alimentos Nº RGSEAA 31.003470/B), para as atividades de fabrico de misturas de aditivos, aromatizantes, enzimas ou adjuvantes com ou sem outros ingredientes, para as quais o armazenamento e a distribuição já estavam disponíveis.
- > Licença Sanitária prévia de funcionamento de uma instalação de produtos sanitários.
- > Autorização de instalação para fabrico de Antissépticos para pele intacta (AEMPS) | Nº 31.003470/B
- > Registo de empresa com atividade de fabrico de produtos cosméticos



PIM

Durante 2023, a gestão da documentação técnica dos produtos (fichas técnicas) das filiais foi integrada no PIM.

Manuais de Instruções

Acesso à documentação técnica dos equipamentos de dosagem e controlo fabricados pela PROQUIMIA através de códigos QR, com controlo de versões por lote de fabrico.

Registo digital

Extensão dos formulários de cliente para **registo digital de acordo com o RD472/2022 da Legionella**. Formulários específicos para as seguintes instalações:

- Circuitos de refrigeração
 - Aguas Sanitárias
- Outras instalações capazes de produzir aerossolização (com/sem reservatório e com/sem recirculação). Inclui instalações para túneis de lavagem de veículos, purificadores, circuitos de combate a incêndios, fontes ornamentais, sistemas de irrigação por aspersão, dispositivos de arrefecimento por evaporação, máquinas para regar ou varrer vias públicas e veículos de limpeza de ruas, etc.

Proguard View

Expansão da plataforma IOT para novos equipamentos de doseamento e controlo. É alargada com a aplicação de Lavagem Automática de Louça, através do equipamento EUROSISTEM PLUS.

Este ano, fizemos progressos significativos na nossa transformação digital com a implementação de vários projetos-chave. Os principais projetos concluídos são apresentados em seguida:

Precusores de Explosivos

Desenvolvemos um sistema de gestão dos precursores de explosivos, garantindo o cumprimento da regulamentação em vigor e melhorando a segurança no manuseamento destes materiais.

Processo de Etiquetas

Foi implementado um novo processo de etiquetagem que otimiza a gestão dos rótulos dos produtos, reduzindo os erros e aumentando a eficiência da cadeia de abastecimento.

Formulários de osmose

Digitalizámos os formulários de osmose, facilitando a recolha e análise de dados e melhorando a precisão e a rapidez da tomada de decisões.

Controlo de Leads em CRM

O acompanhamento dos leads foi melhorado no nosso sistema CRM, permitindo uma gestão mais eficaz das oportunidades de venda e um melhor serviço ao cliente.

Início da migração do SharePoint On-Premise para a cloud

Por último, concluímos a migração do nosso SharePoint on-premise para a cloud, melhorando a colaboração e o acesso à informação a partir de qualquer local e dispositivo.

Estes projetos representam um passo importante na nossa estratégia de digitalização, posicionando-nos melhor para enfrentar os desafios futuros e tirar partido das oportunidades oferecidas pela tecnologia.





RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

2.1 | COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

Em 2015, a ONU aprovou a **Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável**, uma oportunidade para os países e as suas sociedades embarcarem num novo caminho para erradicar a pobreza, proteger o planeta e garantir a prosperidade das pessoas em todo o mundo. A Agenda tem 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, que vão desde a eliminação da pobreza ao combate às alterações climáticas, à educação, à igualdade das mulheres, à proteção do ambiente e à conceção das nossas cidades.

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) são um apelo universal à ação para alcançar estes objetivos, onde todos têm de fazer a sua parte: governos, setor privado e sociedade civil.

Para a PROQUIMIA, os ODS são os principais eixos que orientam a nossa estratégia de sustentabilidade empresarial, permitindo-nos harmonizar os objetivos de negócio com a sustentabilidade ambiental e social, criando valor partilhado para todas as partes interessadas e garantindo assim a estabilidade da empresa a longo prazo.



2.1.1 | BOAS PRÁTICAS

Nosso Compromisso com os ODS

Na Proquimia, integramos a sustentabilidade em nossas operações diárias por meio de boas práticas alinhadas com os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)**.

Essas ações não apenas geram um impacto positivo no meio ambiente e na sociedade, mas também reforçam nosso compromisso de liderar um desenvolvimento responsável. A seguir, detalhamos como nossas iniciativas concretas contribuem para cada um dos ODS.





ODS 4: Educação de Qualidade

Acordos educativos:

Acordos com universidades e centros de formação profissional para promover a aprendizagem e a inovação.

Compromisso com a formação:

Implementação da Proquimia Academy, uma plataforma de formação contínua para trabalhadores e clientes através de cursos técnicos e programas de desenvolvimento. Organização de jornadas técnicas e webinars onde partilhamos conhecimentos relevantes do setor, apresentamos novas soluções e oferecemos formação especializada sobre os nossos serviços.

Colaboração com a Fundação Impulsa:

Bolsas de estudo para jovens que desejam aceder ao ensino superior.



ODS 5: Igualdade de Género

Plano de Igualdade:

Programas para a incorporação de mulheres em ambientes industriais e adaptação de equipamentos.

Linguagem inclusiva:

Promoção de uma comunicação acessível e respeitosa em toda a empresa.

Flexibilidade laboral:

Turnos intensivos e horários de trabalho adaptados para melhorar a conciliação familiar.



ODS 7: Energia Acessível e Limpa

Energias renováveis:

Instalação de painéis solares para reduzir o consumo insustentável de energia.

Automatização inteligente:

Utilização de sistemas domóticos para a desativação automática das instalações.

Iluminação eficiente:

Substituição de sistemas convencionais por tecnologia LED nas nossas instalações.



ODS 8: Trabalho Decente e Crescimento Econômico

Equilíbrio entre vida profissional e pessoal e bem-estar no trabalho:

Implementação de medidas como horários de trabalho flexíveis e horários de trabalho intensivos, que permitem aos trabalhadores equilibrar a sua vida pessoal e profissional, contribuindo para um ambiente de trabalho saudável e motivador.

Associação Tapís:

Projeto de reintegração laboral que oferece oportunidades a pessoas em risco de exclusão social.

Proquimia Academy:

Programas de formação contínua para melhorar as competências da nossa equipa e dos nossos clientes.



ODS 9: Indústria, Inovação e Infraestrutura

Projetos de I&D:

Desenvolvimento de produtos inovadores e sustentáveis que aplicam o design ecológico, como a gama ECODUO ou a gama de cápsulas solúveis em água.

Certificações internacionais:

Garantia de qualidade através de normas como a ISO e a IFS ou de certificações como o rótulo ecológico da UE.

Digitalização dos processos:

Utilização de tecnologias avançadas para otimizar os recursos e reduzir os resíduos, tanto nas nossas operações internas como através de ferramentas inovadoras como o PROGUARD, concebido para os nossos clientes.



ODS 10: Redução das Desigualdades

Colaborações sociais:

Projetos com entidades como a Cáritas, a Fundação Impulsa e a associação Tapís para promover a igualdade.

Política de diversidade:

Inclusão ativa de perfis diversos em todas as áreas da organização.

Iniciativas solidárias:

Doações e programas de apoio a comunidades em situação de vulnerabilidade.

12
PRODUÇÃO
E CONSUMO
RESPONSÁVEL

ODS 12: Produção e Consumo Responsáveis

Gestão de recursos e sustentabilidade:

Disponibilização de estações de tratamento de águas residuais próprias que garantem um tratamento eficiente das águas residuais, minimizando o seu impacto ambiental. Otimização dos processos produtivos para reduzir o consumo de água e procedimentos destinados a maximizar a eficiência na limpeza dos reactores. Implementação de sistemas CHEMIFLOW que optimizam a utilização de produtos químicos, reduzindo os resíduos e garantindo um menor impacto ambiental.

Inovação em embalagens e economia circular:

Membros do New Plastics Economy Global Commitment, com iniciativas como a implementação de sistemas de embalagens sustentáveis (CHEP e SDDR) que visam incentivar a reutilização e a reciclagem. Incluímos também soluções inovadoras como os contentores IBC, que reduzem o impacto ambiental do transporte e do armazenamento.

Certificações internacionais:

Garantia de qualidade através de normas reconhecidas, como a ISO e a IFS, e produtos com certificações de sustentabilidade, como o rótulo ecológico da UE.

Redução das emissões e do consumo de energia:

Cálculo da pegada de CO₂ e adoção de medidas para a sua redução, juntamente com a instalação de sistemas de energias renováveis, como painéis solares, nas nossas instalações.

Qualidade e compromisso com a saúde:

Desenvolvimento de fórmulas seguras e respeitadoras da saúde dos consumidores, como os perfumes sem alergénios.

13
AÇÃO
PELO CLIMA

ODS 13: Ação Contra a Mudança Global do Clima

Redução das emissões de CO₂:

Implementamos medidas específicas como o cálculo da nossa pegada de carbono e a adoção de tecnologias mais limpas para reduzir as emissões associadas aos nossos processos e produtos.

Utilização e gestão de materiais e embalagens sustentáveis:

Apostamos em soluções como as embalagens compostáveis Doypack, PCR/PIR e sistemas reutilizáveis, promovendo a economia circular e reduzindo a pegada ambiental. Incorporamos cartão certificado FSC, paletes PEFC e materiais reciclados ou renováveis para reduzir o impacto ambiental.

Otimização de recursos:

Concebemos processos que reduzem o consumo de água e energia, tanto nas nossas operações como nas soluções oferecidas aos nossos clientes.

Produtos responsáveis:

Eliminamos substâncias perigosas (como o níquel e o crómio) nas nossas fórmulas, aplicamos nanotecnologia para reduzir os fosfatos e certificamos os nossos produtos com selos como o rótulo ecológico da UE, RSPO (óleo de palma sustentável) e CAAE (produtos ecológicos).

15
VIDA DE
ECOSSISTEMAS

ODS 15: Vida Terrestre

Matérias-primas responsáveis:

Redução da utilização de microplásticos e eliminação de substâncias perigosas.

Certificações ambientais:

Utilização de materiais certificados, como o cartão FSC e as paletes PEFC, para proteger as florestas.

Inovação ecológica:

Projetos de I&D orientados para a minimização dos efeitos negativos nos ecossistemas terrestres.

O compromisso com a sustentabilidade ambiental é um dos pilares fundamentais da estratégia da PROQUIMIA e um dos principais elementos da nossa proposta de valor.

O ecodesign desempenha um papel transcendental na realização de uma transição correta de uma sociedade baseada num modelo de economia linear, que consiste em extrair, produzir, consumir e deitar fora, para um novo modelo de economia circular, em que todas as fases do ciclo de vida de um produto estão totalmente orientadas para a reciclagem e para a minimização da produção de resíduos.

A aplicação de metodologias de ecodesign, baseadas na análise do ciclo de vida, permite identificar os potenciais impactes ambientais do produto, desde a fase de obtenção das matérias-primas até ao fim da sua vida útil, incluindo a gestão de resíduos (cradle to cradle), o que garante a definição das estratégias mais adequadas para a sua eliminação, redução e controlo (utilização de recursos naturais, consumo de água e energia, utilização de matérias-primas renováveis, geração de emissões e resíduos, reciclabilidade ou valorização dos resíduos gerados, etc.), o que garante a definição das estratégias mais adequadas para a sua eliminação, redução e controlo (utilização de recursos naturais, consumo de água e energia, utilização de matérias-primas renováveis, geração de emissões e resíduos, reciclabilidade ou valorização dos resíduos gerados, etc.).



2.2 | COMPROMISSO COM O AMBIENTE

2.2.1 | ETIQUETA ECOLÓGICA EUROPEIA



O Rótulo Ecológico Europeu é um símbolo de âmbito comunitário que **identifica e certifica oficialmente produtos e serviços mais ecológicos e amigos do ambiente.**

O objetivo é promover produtos que possam reduzir os efeitos ambientais adversos em comparação com outros produtos da sua categoria, contribuindo assim para uma utilização eficiente dos recursos e um elevado nível de proteção ambiental.

A 'flor' que identifica e distingue estes produtos garante:

- ✓ Impacto ambiental reduzido
- ✓ Maior biodegradabilidade
- ✓ Redução da utilização de produtos químicos perigosos
- ✓ Minimização dos resíduos de embalagens
- ✓ Eficácia idêntica à dos produtos convencionais
- ✓ Riscos reduzidos para a saúde
- ✓ Rotulagem com instruções para uma utilização correta e ecológica



PRODUTOS COM REGISTO ECOLABEL

LAVAGEM DE ROUPA DOMÉSTICA

ECOXOP ROPA

LAVAGEM DE ROUPA INDUSTRIAL

ECOCONPACK ZYM

ECOCONPACK ALC

ECOCONPACK SOFT

ASEP 50 ECO

ECOTROPIC

ECOTROPIC DUO

ENZIWET ECO

ECOSOFT

ECOCONPACK OXI

ECOCONPACK CARE

KLISOL ECO

HIGIENE PESSOAL

VITA FOAM ECO

VITA PLUS ECO

VITA SAN ECO

VITA HAND ECO

DETERGENTES PARA LAVAGEM DE LOIÇA AUTOMÁTICA

ECOCONPACK A10

ECOCONPACK A30

ECOCONPACK A50

ECOCONPACK ABRILLANTADOR

ECOSOLPACK 20

DETERGENTES PARA LAVAGEM DE LOIÇA MANUAL

ECOCONPACK VAJILLAS

ECOCONPACK TREMP

DETERGENTES MULTIUSOS

ECOCONPACK MULTIUSOS

ECOCONPACK DESENGRASANTE

ECOCONPACK SUELOS

ECOCONPACK SUPERFICIES

ECOCONPACK FOAM

ECOCONPACK ANTICAL

ECOCONPACK JET WASH

ECOCONPACK SHINE

ECOCONPACK ULTRA

ECOXOP GREEN

ECOXOP NATURE

SUPERVIX ULTRA

2.2.2 | PRODUÇÃO ECOLÓGICA



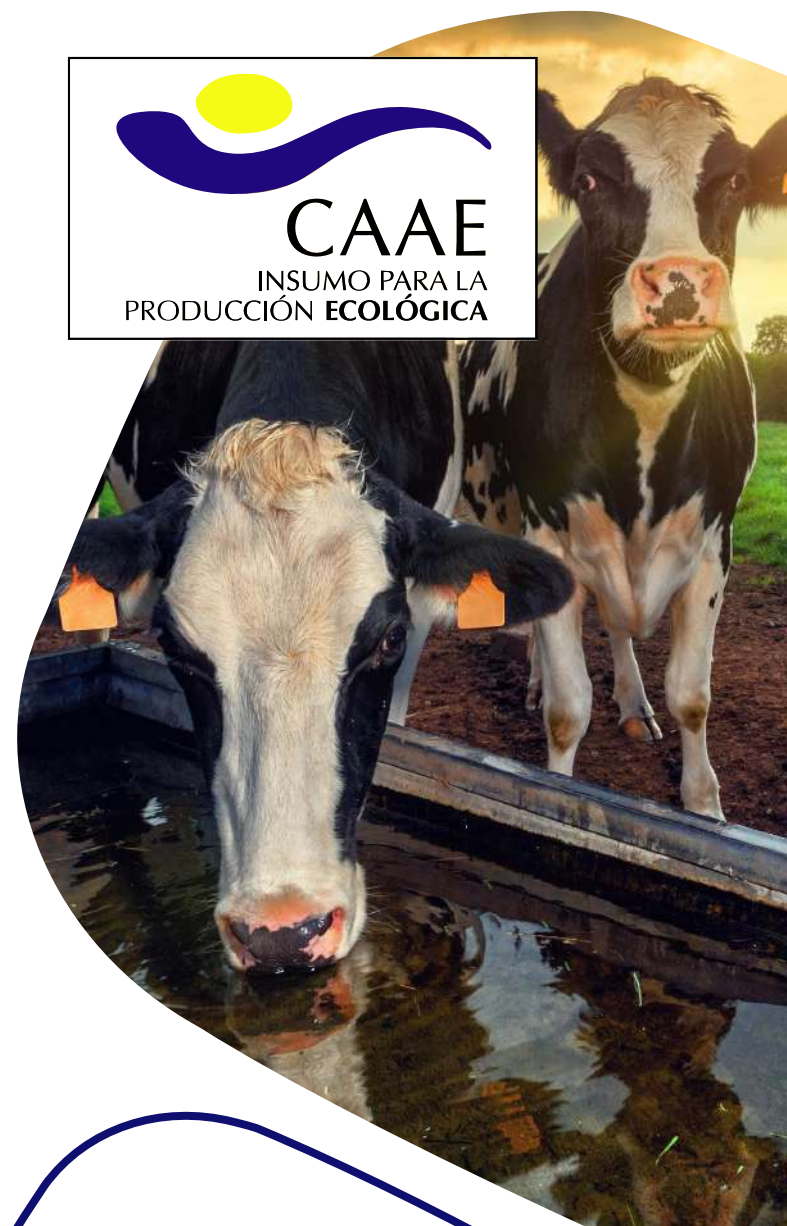
Para que os consumidores possam distinguir mais facilmente os produtos biológicos, todos os produtos embalados devem exibir o **logótipo da UE** e o número de código do organismo de controlo do operador responsável pelo produto biológico, tal como exigido pelo Regulamento (UE) n.º 271/2010.

DETERGENTES E DESINFETANTES PARA PRODUÇÃO ECOLÓGICA

A legislação comunitária relativa à produção biológica não estabelece apenas requisitos para os produtos de consumo. O artigo 16.º do Regulamento (CE) n.º 834/2007 também define critérios de autorização para produtos e substâncias (fatores de produção) utilizados na produção biológica. Em particular, no que diz respeito à limpeza e desinfeção de instalações e aplicações de produção animal e agrícola, apenas podem ser utilizados produtos autorizados para utilização na produção biológica:

A fim de identificar facilmente os **fatores de produção certificados**, alguns dos organismos de controlo competentes para a certificação dos produtos biológicos desenvolveram também normas privadas para a certificação dos fatores de produção. Entre eles, o organismo de controlo CAAE, acreditado pelo Organismo Nacional de Acreditação espanhol (ENAC) ao abrigo da norma UNE-EN-ISO/IEC 17065:2012 para a produção biológica, desenvolveu a sua própria norma privada para a certificação de fatores de produção para utilização na produção biológica ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 834/2007.

PROQUIMIA, como empresa especializada em limpeza e desinfeção no setor agroalimentar, certificou uma ampla gama de produtos com a certificação CAAE de fatores de produção para o ano 2023, o que garante às explorações agrícolas e pecuárias o máximo cumprimento dos requisitos estabelecidos pelo atual quadro regulamentar da UE em relação à produção biológica.



2.2.3 | RSPO

A PROQUIMIA, é, desde junho de 2018, membro da associação **RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil)**, na categoria de “supply chain associate”.

A RSPO é uma associação global que visa promover a utilização de óleo de palma proveniente de plantações sustentáveis através do desenvolvimento, implementação e verificação de critérios de maior credibilidade para garantir a sustentabilidade ambiental, social e econômica deste produto ao longo da sua cadeia de abastecimento, desde as plantações de origem até ao consumidor final.

O óleo de palma é o óleo vegetal mais utilizado no mundo, graças ao seu baixo custo, à sua elevada produtividade por unidade de área cultivada e à sua grande versatilidade. Está presente num grande número de produtos alimentares (margarina, chocolate, gelados), cosméticos e detergentes. PROQUIMIA é um consumidor de óleo de palma, uma vez que uma grande quantidade de tensoativos naturais utilizados nos nossos produtos detergentes é obtida a partir desta matéria-prima.

A aplicação dos critérios estabelecidos pela RSPO contribui para minimizar o impacto negativo do cultivo do óleo de palma no ambiente e nas comunidades das regiões produtoras. Mais uma certificação que consolida e reforça o compromisso da PROQUIMIA com o desenvolvimento de produtos e sistemas cada vez mais sustentáveis.



2.2 | COMPROMISSO COM O AMBIENTE

2.2.4 | EMBALAGENS: ENCERRANDO O CÍRCULO

O aumento massivo da utilização de materiais plásticos desde meados do século passado não foi devidamente associado a uma gestão adequada do fim de vida.

A maior parte dos materiais plásticos que produzimos são concebidos para uma única utilização (principalmente embalagens), o que conduziu a um consumo imparável de recursos naturais, principalmente de hidrocarbonetos fósseis não renováveis, e a uma produção muito significativa de resíduos. Para fazer face a esta situação, a PROQUIMIA concentra uma parte substancial do seu compromisso ambiental nas embalagens.

A inovação e o ecodesign desempenham um papel transcendental para alcançar o sucesso nesta difícil e necessária transição no modelo de sociedade; é necessário um redesenho integral do ciclo de vida das embalagens, visando a sua prevenção, minimização, reutilização e reciclagem.

Como consequência da nossa estratégia baseada na sustentabilidade, ao longo dos últimos anos, concentrámos grande parte dos nossos esforços de inovação na melhoria das embalagens dos produtos, com o objetivo principal de minimizar a quantidade de resíduos de plástico gerados. Como resultado da aplicação do modelo de análise à gama atual de produtos, definimos a estratégia de desenvolvimento da economia circular ao nível das embalagens para os próximos anos, dando origem ao **“Plano Estratégico de Embalagens 2025”**.

A estratégia será implementada através de ações destinadas a alcançar os seguintes objetivos até 2025:

- > **Embalagens 100% recicláveis, reutilizáveis ou compostáveis.**
- > **Embalagens PE e PET fabricadas com mais de 25% de material plástico reciclado (pós-consumo).**
- > **100% de embalagens flexíveis multicamadas/multimateriais sem camadas de barreira (OPA, EVOH, ...) e facilmente recicláveis.**
- > **100% de cartão e madeira de fontes controladas FSC ou PEFC.**



2.2 | COMPROMISSO COM O AMBIENTE

2.2.4 | EMBALAGENS: ENCERRANDO O CÍRCULO

O plano estratégico definido baseia-se nos seguintes eixos:

Reduzir

1. Utilização de formatos de embalagem com peso de embalagem reduzido.
2. Utilização de formatos de embalagem que requeiram a menor quantidade de plástico por unidade funcional.
3. Utilização de produtos concentrados, por oposição aos produtos RTU.

Reutilizar

4. Utilização de recipientes intermédios reutilizáveis de diluição da RTU.
5. Promover a circularidade através do sistema SDDR de contentores (reutilizáveis).

Reciclar

6. Utilização de embalagens de plástico 100% recicláveis.
7. Promover a circularidade através da utilização de embalagens PE ou PET feitas de material reciclado pós-consumo.
8. Aumentar a percentagem de cartão reciclado nas caixas.

Inovar

9. Eco-inovação baseada na conceção ecológica de novos sistemas e embalagens com menor teor de plástico, concebidos para reutilização ou reciclagem.
10. Melhorar a reciclabilidade das embalagens multimateriais/multicamadas, evitando a utilização de camadas de barreira.
11. Acordos estratégicos com fornecedores e centros tecnológicos.

Usar fontes renováveis

12. Dar prioridade à utilização de material plástico virgem proveniente de fontes renováveis, por oposição a fontes minerais finitas.
13. Assegurar o consumo de 100% de cartão virgem proveniente de fontes certificadas pela norma FSC.
14. Utilizar paletes de madeira proveniente de florestas certificadas pela norma PEFC.

Reforçar

15. Promover ações de sensibilização internas e externas dirigidas a todas as nossas partes interessadas.
16. Promover e acelerar o desenvolvimento de uma infraestrutura de reciclagem para acelerar a transição global para uma economia circular.
17. Ser uma referência a nível nacional e no nosso setor em matéria de circularidade.



A estratégia será implementada através de ações destinadas a alcançar os seguintes objetivos até 2025:

- > Embalagens 100% recicláveis, reutilizáveis ou compostáveis

- > Embalagens PE e PET fabricadas com mais de 25% de material plástico reciclado (pós-consumo)

- > Embalagem flexível 100% multicamada/multimaterial sem camadas de barreira (OPA, EVOH) e fácil de reciclar

- > 100% cartão e madeira provenientes de fontes controladas FSC ou PEFC

2.2 | COMPROMISSO COM O AMBIENTE

2.2.4 | EMBALAGENS: ENCERRANDO O CÍRCULO



**New Plastics Economy
Global Commitment**

A poluição plástica chamou a atenção da sociedade, dos governos e das empresas de todo o mundo. Para enfrentar este problema, é necessário abandonar o modelo dos plásticos de utilização única e adotar uma economia circular, em que o plástico nunca se transforma em resíduo.

Seguindo as linhas estratégicas da PROQUIMIA em relação à sustentabilidade ambiental e à circularidade, e com o objetivo de nos alinharmos com as políticas europeias e globais, em fevereiro de 2019 a PROQUIMIA aderiu ao “New Plastics Economy Global Commitment” (NPEG).

Este projeto, liderado pela Fundação Ellen MacArthur, une mais de mil organizações em torno de uma visão comum: uma economia circular para os plásticos. A iniciativa tem como objetivo repensar e redesenhar o futuro dos plásticos, começando pelas embalagens. Esta visão está em plena sintonia com os objetivos definidos pela PROQUIMIA ao nível das embalagens.



2.2.5 | AÇÕES 2023

Como desenvolvimento do “**Plano Estratégico 2025 de Embalagens**”, foram realizadas em 2023 novas ações destinadas à eliminação, reutilização, reciclagem e/ou compostagem de embalagens.

Iniciámos o desenvolvimento de um novo sistema de pós e líquidos concentrados para o processo de lavanderia de I&I. O detergente principal, em pó, utiliza sacos monomaterial de PE de 25 kg de baixo peso como alternativa aos detergentes líquidos em bidões de PE de 20-25 L.

O novo sistema certificado pelo rótulo ecológico da UE, **ECOTROPIC DUO**, foi lançado no mercado em 2023.



Foram desenvolvidos e embalados novos produtos cosméticos para lavagem e desinfecção das mãos em bolsas flexíveis leves de 800 ml, alguns dos quais com certificação do Rótulo Ecológico da UE.

Novos produtos:
VITA ASEPTEL, VITASAN ECO, VITAHAND ECO, VITAFOAM ECO e VITACARE ECO.

Produtos existentes:
VITABAC FOAM e VITAFOAM.
Os novos produtos serão lançados em 2022, 2023 e 2024.

Redução de 50% do consumo de plástico.

peso garrafa de 1L - 50g.
_____ VS _____
peso bolsa de 800ml - 22g.



2.2.5 | AÇÕES 2023

Foi lançada no mercado uma nova gama de 4 produtos de limpeza doméstica multiusos concentrados e 1 ambientador, embalados em película PVOH solúvel em água.

Novos produtos:

FLOPP COCINA

FLOPP BAÑOS

FLOPP BAC

FLOPP MULTIUSOS

(produtos de limpeza e desinfetantes multiusos)

FLOPP MEDITERRANEO

(ambientador)



Alguns produtos foram reformulados para cumprir os requisitos do Rótulo Ecológico da UE e, no início de 2023, foi obtida a certificação do Rótulo Ecológico da UE para:

FLOPP COCINA ECO

FLOPP BAÑOS ECO

FLOPP MULTIUSOS ECO

2.2.5 | AÇÕES 2023

Passar do regime de utilização única para o regime de responsabilidade alargada do produtor (“EPR”) para garrafas PE ou PET e bidões:

- Para as embalagens domésticas, PROQUIMIA é membro do Sistema Coletivo de Responsabilidade Alargada do Produtor ECOMEBES (EPRCS). A adesão ao ECOMEBES cumpre os requisitos legais relativos aos resíduos domésticos e financia o sistema de reciclagem de embalagens em Espanha. Esta contribuição financia a recolha pelos municípios dos resíduos depositados nos contentores amarelos (plástico, latas e cartão) e azuis (embalagens de papel e cartão), bem como a sua posterior triagem e reciclagem para a criação de novas matérias-primas.
- No que diz respeito às embalagens industriais, PROQUIMIA é membro do Sistema Coletivo de Responsabilidade Alargada do Produtor (SCARP) IMPLICA. A IMPLICA está a desenvolver o Sistema Coletivo de Responsabilidade Alargada do Produtor para cumprir os requisitos legais sobre resíduos estabelecidos pelo RD 1055/2022 sobre Embalagens e Resíduos de Embalagens, que será obrigatório para as empresas que introduzam embalagens no mercado a partir de 1 de janeiro de 2025.



RECYCLED & RECYCLABLE
by PROQUIMIA

20L

Garrafas de PE opaco de 20L

Durante 2023, o material da garrafa opaco de 20L, anteriormente feito de polietileno virgem, foi substituído por uma mistura de 70% de polietileno reciclado PIR e 30% de polietileno virgem.

A matéria-prima utilizada para o fabrico das novas garrafas é o plástico reciclado de alta qualidade proveniente dos circuitos de recolha seletiva de plástico industrial.

Com esta ação, estima-se que podem ser **poupanadas mais de 10 toneladas de plástico virgem por ano.**



RECYCLED & RECYCLABLE
by PROQUIMIA

10L

Garrafas PE opacas de 10L

Durante 2023, o material da garrafa natural de 20L, fabricado até agora com polietileno virgem, foi substituído por uma mistura de 50% de polietileno PIR reciclado e 30% virgem.

A matéria-prima utilizada para fabricar as novas garrafas é o plástico reciclado de alta qualidade proveniente dos circuitos de recolha seletiva de plástico industrial.

Com esta ação, estima-se que podem ser **poupanadas mais de 72 toneladas de plástico virgem por ano.**

2.2 | COMPROMISSO COM O AMBIENTE

2.2.5 | AÇÕES 2023

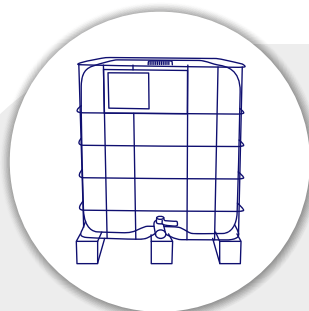
Sistema SDDR nos contentores IBC de 1000L

Seguindo os axiomas da ecologia, reduzir, reciclar e reutilizar, a empresa continua a aplicar o sistema SDDR em contentores IBC de 1000L de capacidade. De acordo com o relatório de 2023 da empresa SCHÜTZ IBÉRICA, responsável pela gestão dos IBCs da PROQUIMIA, foram registados os seguintes resultados durante 2023:

“Em 2023, foram obtidos dois certificados da empresa SCHÜTZ IBÉRICA de conformação de sustentabilidade, que provam que, através da renovação amiga do ambiente, um total de 135,9 toneladas de aço, 135,9 toneladas de plástico e 377,7 toneladas de emissões de CO₂ foram poupadas em comparação com a produção de novos IBCs SCHÜTZ.”

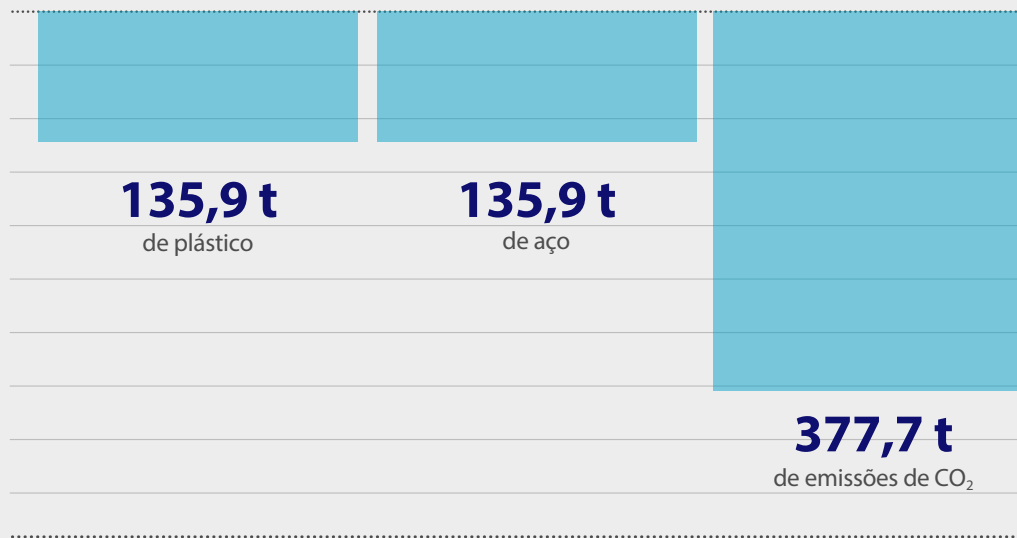


Aproximadamente 50% dos IBCs de 1000 L foram devolvidos para reutilização.



3.530
Contentores IBC
para reacondicionamento

Poupança



Fonte: Relatório de Confirmação de Sustentabilidade da SCHÜTZ TICKET SERVICE. Período de 01 de JANEIRO a 31 de DEZEMBRO de 2023

2.2 | COMPROMISSO COM O AMBIENTE

2.2.5 | AÇÕES 2023

Cuidamos da nossa floresta

Todas as paletes e caixas de cartão utilizadas na PROQUIMIA provêm de florestas geridas de forma responsável e sustentável.

Assim, as paletes com que trabalhamos estão certificadas pelo PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification). O PEFC é o sistema de certificação florestal mais reconhecido internacionalmente e atua ao longo de toda a cadeia de abastecimento para promover as boas práticas na floresta, garantindo que os produtos florestais são produzidos em conformidade com as mais rigorosas normas ambientais, sociais e éticas.

As caixas de cartão da PROQUIMIA são também certificadas pelo FSC. Tal como o PEFC, os certificados emitidos pelo Forest Stewardship Council (FSC) são reconhecidos mundialmente como uma garantia de sustentabilidade. Graças ao seu trabalho, o certificado FSC apoia os pequenos agricultores e as comunidades indígenas e fornece informações pormenorizadas sobre a origem dos materiais utilizados para produzir as embalagens.



2.2 | COMPROMISSO COM O AMBIENTE

2.2.5 | AÇÕES 2023

Água

A água é um recurso essencial à vida

PROQUIMIA centra as suas ações na redução da quantidade de água utilizada nos processos de produção e na minimização do impacto sobre os recursos hídricos circundantes. Na PROQUIMIA, abordamos a utilização sustentável dos recursos hídricos a partir de diferentes estratégias:

- Otimização dos processos de produção para minimizar o consumo de água, reduzindo os efluentes de águas residuais e facilitando o seu tratamento.
- Promover a reutilização da água em cada uma das fases do processo produtivo, simplificando assim o tratamento das águas residuais.

ÁGUA 2023	
Consumo total de água (Tn)	34.690 <small>(2022) 32.972</small>
Água para produção (m³)	12.684 <small>(2022) 12.065</small>
Água por tonelada de produto fabricado interno (m³/Tn fabricado)	1,46 <small>(2022) 1,44</small>
Água fabrico por tonelada de produto fabricado (m³/Tn fabricado)	0,53 <small>(2022) 0,53</small>

Energia

Num contexto caracterizado por um aumento constante do consumo de energia, e em que o esgotamento das reservas de combustíveis fósseis representa um problema de sustentabilidade futura de um modelo energético baseado em fontes não renováveis, a PROQUIMIA está empenhada em promover a eficiência energética, de forma a minimizar o impacto no ambiente e a aumentar a competitividade da empresa.

Por este motivo, a PROQUIMIA tem vindo a trabalhar, desde há algum tempo, na implementação de tecnologias e no desenvolvimento de sistemas de trabalho que permitam poupar energia na nossa atividade:

- Otimização dos processos de produção para melhorar a eficiência energética, mantendo inalterada a sua qualidade e produtividade.
- Promoção da utilização de sistemas mais eficientes não só na produção, mas também noutras áreas da empresa (laboratório, escritórios, etc.).
- Substituição progressiva da frota de veículos da empresa por opções mais ecológicas e com menor consumo de energia.

A PROQUIMIA continuou a reforçar o seu compromisso com a sustentabilidade e a aumentar a percentagem de energia utilizada a partir de fontes verdes e renováveis.

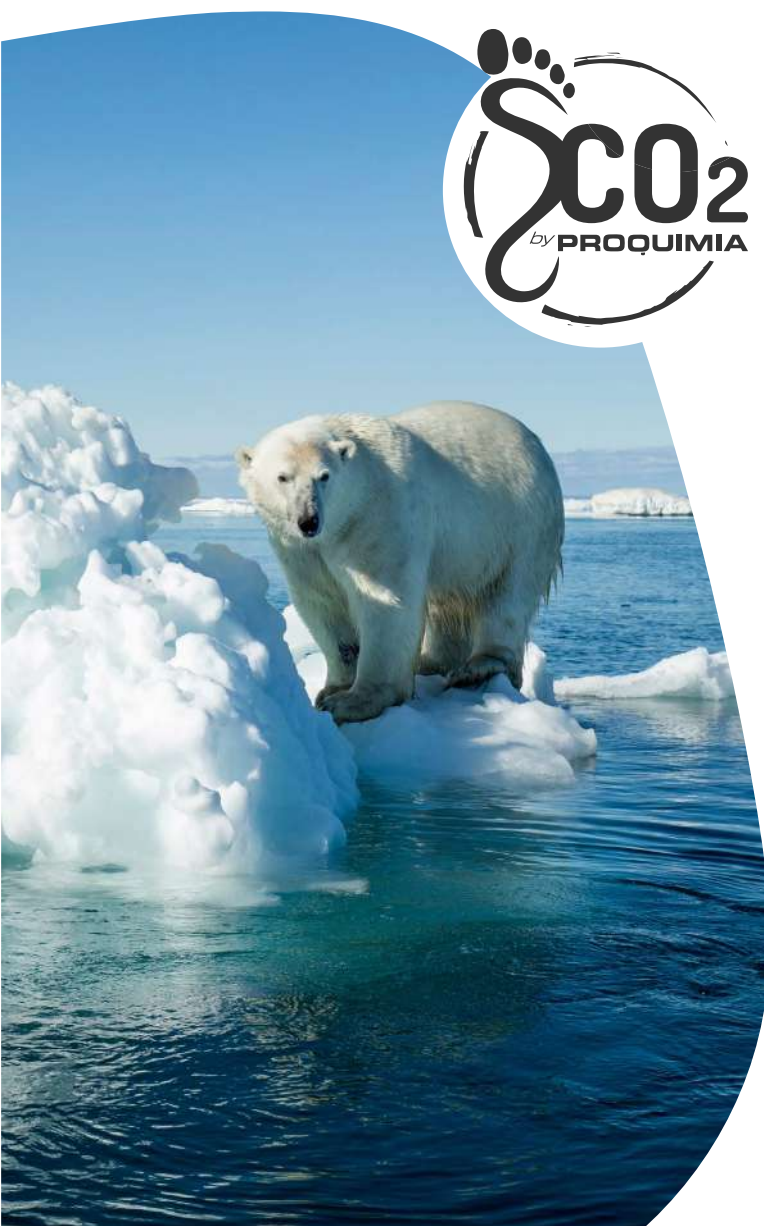
Durante 2022, foram instalados painéis solares que produzem um terço do consumo de eletricidade da empresa, graças à instalação de 200 painéis solares nos seus telhados.

CONSUMO ENERGÉTICO FÁBRICA 2023 (Fontes não renováveis)	
Eletricidade (kw)	993.299 <small>(2022) 946.241</small>
Gasóleo fábrica produção (L)	87.111 <small>(2022) 90.903</small>
Gás natural (m³)	101.758 <small>(2022) 85.105</small>
Consumo total de energia fábrica produção (gigajoules)	10.686 <small>(2022) 10.003</small>
Consumo total de energia fábrica por produto fabricado interno (gigajoules/Tn fabricado)	0.45 <small>(2022) 0.44</small>

CONSUMO ENERGÉTICO VEÍCULOS 2023	
Gasóleo transporte próprio (veículos comerciais) (L)	198.006 <small>(2022) 187.702</small>
Km comercial	3.863.232 <small>(2022) 3.677.255</small>
Rácio gasóleo / km comercial	0,0513 <small>(2022) 0,0510</small>
Consumo total de energia transporte próprio (L)	198.006 <small>(2022) 187.702</small>

2.2 | COMPROMISSO COM O AMBIENTE

2.2.5 | AÇÕES 2023



Emissões, descargas e resíduos

Desde o final de 2013, a PROQUIMIA iniciou uma nova linha de ação na luta contra as alterações climáticas, com a implementação de uma metodologia para o cálculo e gestão da pegada de carbono. O estabelecimento deste sistema de medição e comunicação da emissão de gases com efeito de estufa associados à atividade da empresa é realizado com a intenção de conhecer e, posteriormente, poder reduzir o impacto gerado no ambiente.

O objetivo desta iniciativa é continuar a construir relações de transparência e confiança com todas as partes interessadas (empregados, clientes, fornecedores, comunidade...), ao mesmo tempo que consolidamos o nosso compromisso com um crescimento sustentável e responsável, liderando a luta contra as alterações climáticas no setor industrial.

A atividade desenvolvida pela empresa não tem impacto na biodiversidade do seu ambiente nem dispõe de protocolos de preservação da biodiversidade, pelo que este aspeto não é aplicável.

EMISSIONES, DESCARGAS E RESÍDUOS | 2023

962,29 (Tn CO₂)
Emissões diretas e indiretas de CO₂ (alcance 1)
(2022) 911,64

321,82 (Tn CO₂)
Emissões diretas e indiretas de CO₂ (alcance 2)
(2022) 245,08

1.284,11 (Tn CO₂)
Emissões diretas e indiretas de CO₂ (alcance 1+2)
(2022) 1.156

0,054 (Tn CCO₂ eq/Tn produto fabricado)
Emissões diretas e indiretas de CO₂ (alcance 1+2)
(2022) 0,050

22.006 (m³)
Água descarregada (limpeza+salmoura+sanitária +outras utilizações)
(2022) 20.907

0,93 (m³/Tn)
Água descarregada por tonelada de produto fabricado (interna)
(2022) 0,91

1.052,63 (Tn)
Resíduos Totais

2.3 | COMPROMISSO COM A SOCIEDADE

As pessoas são o coração da Proquimia, o nosso ativo mais valioso e a chave do nosso êxito. Num mundo empresarial cada vez mais competitivo, reconhecemos que são as pessoas que impulsionam a inovação, a qualidade e o serviço excepcional que prestamos aos nossos clientes.

Na Proquimia, investimos no desenvolvimento integral dos nossos empregados, proporcionando programas de formação contínua, benefícios que promovem o bem-estar e um ambiente de trabalho que fomenta a colaboração e o crescimento pessoal e profissional. Acreditamos firmemente que ao capacitar a nossa equipa, reforçamos a nossa capacidade para enfrentar os desafios do mercado com criatividade e determinação.

A nossa cultura organizacional baseia-se no respeito mútuo, na diversidade e na inclusão, reconhecendo que a contribuição de cada indivíduo é fundamental para atingir os nossos objetivos empresariais. Valorizamos a paixão, o compromisso e a dedicação dos nossos empregados e comprometemo-nos a proporcionar-lhes um ambiente onde possam desenvolver-se e alcançar o seu máximo potencial.

Em resumo, na Proquimia entendemos que as pessoas são o nosso ativo mais valioso e comprometemo-nos a continuar a investir no seu desenvolvimento e bem-estar, porque o seu êxito é o nosso êxito.

2.3 | COMPROMISSO COM A SOCIEDADE

2.3.1 | EMPREGO

Número e distribuição dos trabalhadores por género, idade, classificação profissional e tipo de contrato de trabalho.

PROQUIMIA conta com um total de 594 empregados, 275 em Espanha e 330 nos diferentes centros e delegações internacionais. O quadro seguinte mostra o quadro de pessoal diferenciado por género, idade e classificação profissional, bem como o quadro de pessoal classificado por tipo de contrato de trabalho.

Número e distribuição dos trabalhadores por género

INDICADORES SOCIAIS | 2023



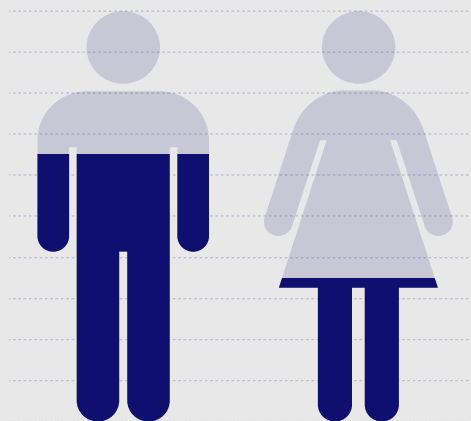
Equipa humana

Total de efetivos

594

277 Trabalhadores em Espanha

330 Trabalhadores Internacionais



EMPREGADOS NA ESPANHA | 2023

Homens

177

Mulheres

93

Em 2023, a Proquimia implementou o programa Prohealthy, uma iniciativa destinada a promover hábitos saudáveis entre os seus empregados. Este programa centra-se na promoção do bem-estar físico e mental do pessoal, oferecendo atividades como workshops de nutrição, sessões de exercício físico e palestras sobre saúde mental... O objetivo principal é melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores, aumentando a sua satisfação laboral e produtividade.

Além disso, a Proquimia adotou Atrivity, uma plataforma de gamificação que utiliza jogos de perguntas e respostas para formar e comunicar eficazmente com os empregados. Atrivity converte os conteúdos relevantes da organização num jogo motivador e eficaz, facilitando a aprendizagem e a retenção de conhecimentos. Esta ferramenta tem sido utilizada para reforçar a formação sobre produtos, procedimentos internos e outros aspetos chave, contribuindo para um maior envolvimento e desempenho da equipa.

A implementação destes programas reflete o compromisso da Proquimia com o desenvolvimento integral dos seus empregados, promovendo tanto o seu bem-estar como o seu crescimento profissional.

2.3 | COMPROMISSO COM A SOCIEDADE

2.3.2 | DIREITOS HUMANOS

No contexto dos princípios orientadores de qualquer organização, a diligência devida em matéria de direitos humanos é um processo de gestão contínua que uma empresa prudente e razoável deve levar a cabo, tendo em conta as suas circunstâncias (tais como o setor em que opera, o contexto em que desenvolve a sua atividade, a sua dimensão e outros fatores), a fim de cumprir a sua responsabilidade de respeitar os direitos humanos.

O PROQUIMIA, no âmbito da responsabilidade social que o caracteriza e com a vontade de prevenir e, na medida do possível, evitar a prática de condutas criminosas no seio da empresa, aprovou um **Código de Ética** ou **Código de Conduta** que inclui os princípios básicos que regem a sua atuação.

A secção 3.4 do referido Código contém informações sobre os direitos humanos, que constituem uma parte essencial e integrante da prática comercial da empresa.

A empresa compromete-se a respeitar os direitos humanos - nomeadamente no que diz respeito à luta contra o trabalho infantil, o trabalho forçado e a escravatura - e as diferentes orientações éticas internacionais, incluindo as da **Organização Internacional do Trabalho (OIT)**, a **Declaração Universal dos Direitos do Homem das Nações Unidas** e a **Convenção Europeia dos Direitos do Homem**.

A secção 3.2 contém igualmente orientações sobre a integridade das pessoas, que visam manter um ambiente de trabalho ótimo e estimulante, baseado nos princípios da confiança e do respeito mútuos, em que as pessoas são sempre tratadas com dignidade e respeito, em que as relações de trabalho são conduzidas num quadro de equidade e de respeito pelos direitos e princípios fundamentais das pessoas.

Por isso, PROQUIMIA compromete-se a:

- Opor-se expressamente ao trabalho forçado e ao tráfico de seres humanos sob qualquer forma, em especial qualquer trabalho ou serviço efetuado involuntariamente por uma pessoa sob ameaça de punição e/ou sem remuneração.
- Rejeitar qualquer manifestação de assédio físico, moral ou psicológico, discriminação ou abuso de autoridade de qualquer natureza, nomeadamente em razão da raça, casta, origem étnica e nacional, idade, religião, filiação ou não filiação política e/ou sindical, sexo, estado civil, orientação sexual ou qualquer outra característica pessoal, bem como qualquer outra conduta suscetível de gerar um ambiente intimidatório ou ofensivo dos direitos das pessoas. Para o efeito, o PROQUIMIA implementou um Protocolo contra situações de discriminação e/ou assédio.

- Avaliar e promover um ambiente de trabalho ótimo.
- Disponibilizar os recursos necessários para o desempenho eficaz e confortável da atividade profissional.
- Incentivar o trabalho em equipa, a comunicação e o sentimento de pertença.
- Basear as decisões de seleção, formação e promoção em termos objetivos, promovendo o desenvolvimento profissional e pessoal de todos os seus funcionários e garantindo a igualdade de oportunidades. É proibida a discriminação em todos os aspetos do emprego, incluindo contratação, remuneração, benefícios, promoção, acesso à educação e formação, despedimento e reforma, com base na raça, casta, origem étnica e nacional, idade, religião, filiação ou não filiação política e/ou sindical, género, estado civil, orientação sexual ou qualquer outra característica pessoal.
- Estabelecer medidas de conciliação da vida profissional e profissional dos trabalhadores.

A PROQUIMIA não tem conhecimento de quaisquer queixas de abuso ou violação dos direitos consagrados na Declaração Universal dos Direitos do Homem.

2.3.3 | CÓDIGO ÉTICO

Luta contra o branqueamento de capitais, a corrupção e o suborno

As secções 3.5 e 3.6 do referido **Código de Ética** da empresa incluem aspetos como o compromisso contra a corrupção e o suborno, bem como medidas de prevenção do branqueamento de capitais e da fraude, que consistem no seguinte:

A PROQUIMIA não tolerará, em caso algum, tentativas de influenciar a vontade de pessoas alheias à empresa para obter qualquer benefício através da utilização de práticas não éticas. Também não tolerará, em caso algum, tentativas de terceiros para influenciar a vontade da PROQUIMIA através da utilização das referidas práticas não éticas.

Por conseguinte, em caso algum os membros da empresa oferecerão ou prometerão qualquer favor pessoal ou financeiro indevido ou qualquer outro tipo de favor, direta ou indiretamente, para obter ou conseguir um negócio, uma vantagem ou um tratamento preferencial por parte de terceiros. É também expressamente proibido efetuar pagamentos não contratuais ou ilícitos a qualquer pessoa ou entidade, pública ou privada, para os mesmos fins.

Os membros da PROQUIMIA não devem aceitar presentes, favores ou ofertas de vantagens de qualquer tipo de terceiros com o objetivo de os favorecer em detrimento dos interesses da PROQUIMIA ou das condições do mercado livre.

Por conseguinte, todos temos de:

- Renunciar e devolver presentes ou compensações que possam afetar a objetividade. A este respeito, as viagens e outras ofertas de entretenimento que sejam consideradas excessivas devem ser educadamente recusadas.
- Recusar convites para refeições e/ou entretenimento que possam ou se destinem a influenciar uma decisão.
- Em caso de dúvida, informe a empresa através do seu superior hierárquico, do Comité de Responsabilidade Social ou do Responsável pela Conformidade.
- No contexto das nossas relações com os nossos clientes e/ou fornecedores, só aceitaremos ou ofereceremos os seguintes presentes de cortesia numa base ad hoc: artigos promocionais e material para uso interno, de valor modesto, e hospitalidade ocasional por razões excecionais, como presentes na época do Natal.
- As ofertas de cortesia recebidas não devem ser de carácter pessoal e devem ser comunicadas à direção da empresa.
- As ofertas de cortesia oferecidas pela empresa devem ser sempre autorizadas pelo diretor de zona e pela direção da empresa.

O compromisso da empresa de respeitar a legalidade e o comportamento ético e responsável também se aplica aos aspetos da organização relacionados com os aspetos contabilísticos e financeiros. Neste domínio, a luta contra o branqueamento de capitais provenientes de atividades ilícitas ou criminosas intensificou-se nos últimos anos.

Por isso, a empresa está firmemente empenhada em adotar as medidas adequadas para evitar qualquer tipo de branqueamento de capitais, prestando especial atenção aos pagamentos que não sejam habituais em termos da natureza da transação, aos efetuados em numerário ou com cheques ao portador. Também prestará especial atenção aos pagamentos realizados por terceiros que não sejam os mencionados nos contratos correspondentes, bem como aos pagamentos provenientes de paraísos fiscais.

Para além disso, a PROQUIMIA tem como princípio de conduta a transparência da informação. A falsificação, manipulação ou utilização deliberada de informações falsas constitui uma fraude. Por conseguinte, o compromisso de transparência da empresa perante terceiros traduz-se na obrigação de os seus membros refletirem na contabilidade a situação real da empresa em cada momento, com o objetivo de dar a conhecer a situação da empresa a terceiros que com ela contratem.

2.3 | COMPROMISSO COM A SOCIEDADE

2.3.4 | FUNDAÇÕES E ENTIDADES

Contribuições para fundações e organizações sem fins lucrativos

As nossas decisões e ações têm claramente um impacto dentro do nosso âmbito de atuação. Neste sentido, entendemos a sociedade como o nosso ambiente, ou seja, tudo o que rodeia a PROQUIMIA: clientes, entidades, fornecedores, trabalhadores, universidades, território, federações, associações, pessoas...

A PROQUIMIA está totalmente integrada no tecido social e industrial. Apoia diferentes organizações e entidades sociais, colaborando em diferentes projetos académicos e culturais, bem como ajudando e acolhendo pessoas e famílias carenciadas.

CÁRITAS DIOCESANA DE VIC

Ajuda às famílias que vivem em situação de pobreza e/ou em risco de exclusão social.

FUNDACIÓ IMPULSA

Promove a acessibilidade dos estudantes da Catalunha Central aos ciclos de Formação Profissional (FP), acompanhando-os de forma transversal para lhes abrir novas oportunidades profissionais.

FUNDACIÓ UNIÓ ESPORTIVA VIC

A fundação entende o futebol como um instrumento ao serviço da transformação do território, da coesão social e da formação integral do indivíduo. Por esta razão, o projeto desportivo da instituição harmoniza três dimensões: recreativa, pedagógica e futebolística.

FEDERACIÓN CATALANA DE CICLISMO

Entidade privada de interesse público e social, dedicada à promoção, gestão, coordenação e organização do desporto do ciclismo na Catalunha.

ASSOCIACIÓ EL TUPÍ

Uma associação sem fins lucrativos que foi criada com o objetivo de cuidar de pessoas em dificuldade que, por várias razões, se encontram sozinhas e sem recursos, oferecendo-lhes uma sala de jantar social para que possam comer uma refeição quente.

NEEC - NUEVOS EMPRESARIOS EMPRENDEDORES

Uma organização sem fins lucrativos que promove o empreendedorismo, a inovação e a criação de sinergias entre pessoas que têm um projeto ou uma ideia de negócio.



2.3.4 | COMPROMISSO SOCIAL

Os fornecedores

Os fornecedores fazem parte das nossas partes interessadas e mantemos um compromisso estável com eles. A comunicação é fundamental para garantir uma colaboração positiva com os fornecedores, permitindo uma melhoria contínua e garantindo o máximo envolvimento de ambas as partes.

A escolha dos fornecedores mais adequados e o desenvolvimento das nossas relações com eles é uma escolha que implica ser capaz de garantir a estabilidade e, ao mesmo tempo, é a chave para o sucesso e o crescimento do negócio, além de definir uma grande parte do presente e do futuro da empresa.

Na medida do possível, tentamos ter um contacto direto e estável com as empresas com as quais trabalhamos, com as quais nos reunimos regularmente e mantemos uma ligação estável, também graças às novas tecnologias. Estas relações permitiram-nos trabalhar em parceria e desenvolver produtos inovadores com maior valor acrescentado para os nossos clientes e, consequentemente, assegurar o bom desenrolar do processo comercial.

Para garantir a qualidade, a fiabilidade, o respeito e o compromisso dos nossos fornecedores para com a sociedade, dispomos de um **Documento de adesão ao código de conduta** da PROQUIMA que os fornecedores devem assinar.

Da mesma forma, é elaborado um **Questionário de Avaliação** para cada fornecedor, no qual são analisados aspetos relacionados com o seu sistema de qualidade, certificações, compromisso com o ambiente, sistema de prevenção de riscos laborais, sistema de responsabilidade social da empresa e, finalmente, o compromisso e a **Declaração Responsável** do terceiro. Finalmente, os contratos de fabrico e de fornecimento estabelecem uma série de cláusulas, obrigações e responsabilidades que devem ser assumidas por ambas as partes.



2.3.4 | COMPROMISSO SOCIAL

Os consumidores

Os nossos clientes, como parte interessada da nossa empresa, são um pilar fundamental e, por isso, estamos empenhados em garantir a sua saúde, segurança e satisfação. A PROQUIMIA desenvolveu uma série de protocolos e ações para garantir a qualidade dos produtos comercializados, bem como procedimentos para melhorar a comunicação com os consumidores.

1. Protocolo de retirada de produto do mercado

Define os passos a seguir no caso de uma crise de produto em que a empresa esteja envolvida. O objetivo é agilizar o processo de gestão e resposta à necessidade de recolha de produtos que apresentem defeitos para a segurança e saúde do consumidor.

A execução será efetuada através da análise de reclamações de clientes, não conformidades internas e/ou alertas que possam ser recebidos de órgãos oficiais, caso seja necessária a retirada e recuperação de produtos.

2. Procedimento de comunicados e ações

Tem como objetivo estabelecer um sistema de controlo e gestão de incidentes e reclamações, a fim de descobrir as possíveis causas da sua origem. Os incidentes podem ser:

- Produtos não conforme com o objetivo de evitar a sua utilização.
- Não-conformidades de qualidade, ambientais e PRL.
- Reclamações de clientes.
- Ações corretivas e/ou de melhoria definidas nas não conformidades e reclamações.
- Acidentes ou incidentes de acordo com a Lei 31/1995 sobre Prevenção de Riscos Profissionais.
- Relatório de acidentes de transporte de mercadorias perigosas.

3. Procedimento de Satisfação do cliente

Define o sistema de análise da satisfação dos clientes, identificando as suas necessidades e expectativas básicas. Para o efeito, são realizados inquéritos de satisfação dos clientes, análise de reclamações e análise de incidentes.

A partir do **Relatório de revisão do sistema de gestão integral**, foram retiradas uma série de conclusões relativamente aos indicadores de satisfação dos clientes, bem como às reclamações e/ou incidentes.

Verificou-se um aumento significativo das reclamações dos clientes, pelo que se está a trabalhar para melhorar a embalagem e controlar os parâmetros do processo de produção.

Não estão disponíveis estatísticas anuais de IRC.

Do mesmo modo, as não-conformidades de qualidade também aumentaram, principalmente em termos de limpeza e erros durante o processo de produção. Estão também a ser realizados trabalhos neste domínio.



www.proquimia.com | T. +34 93 883 23 53 | T. +351 21 847 27 22

