



PLANET GUEST
PESTANA SUSTAINABILITY

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE GRUPO PESTANA 2016



PESTANA
HOTEL GROUP

ÍNDICE

1. Mensagem do Presidente.....	3
2. Porque Somos Planet Guest.....	4
3. Planet Guest em Números.....	5
4. Viagem pelo Hotel Planet Guest.....	6
4.1. Viagem Planet Guest.....	7
5. O Negócio do Grupo Pestana em 2016.....	8
5.1. Atividade do Grupo Pestana em 2016.....	8
5.2. Evolução das Principais Áreas de Negócio.....	8
5.3. Hotelaria e Restauração.....	9
5.4. Aberturas/Remodelações/Aquisições em 2016.....	10
5.5. Prémios.....	10
6. Resultados de Sustentabilidade.....	11
6.1. Desempenho Ambiental.....	12
6.1.1. Desempenho por Aspeto Ambiental.....	13
6.1.2. Descrição de Iniciativas Implementadas para Melhorar o Desempenho Ambiental.....	16
6.2. Apoio às Comunidades Locais.....	19
6.2.1. Campanha “Obrigada Por Ajudar”.....	19
6.2.2. Descrição das Principais Iniciativas de Apoio às Comunidades Locais.....	20
6.3. Gestão do Capital Humano.....	26

1. MENSAGEM DO PRESIDENTE

É com um enorme orgulho que vos apresento o Relatório de Sustentabilidade do Grupo Pestana de 2016, onde apresentamos o programa de sustentabilidade do Grupo, Planet Guest, nomeadamente as suas principais iniciativas e resultados gerados neste ano.

A importância que o turismo assume, enquanto atividade económica, nos mercados onde estamos presentes, transforma o programa de sustentabilidade do Grupo Pestana – Planet Guest – num modelo orientador do que deve ser expectável para um grupo hoteleiro que pretenda conduzir a sua operação de forma sustentável: aliar responsabilidade económica, com criação de emprego e promoção da economia local à responsabilidade social para com os colaboradores e comunidades locais, não esquecendo a responsabilidade ambiental ao longo do ciclo de vida do negócio.

No caso do Grupo Pestana entendemos que os três pilares do desenvolvimento sustentável são relevantes para a concretização da nossa estratégia de desenvolvimento de negócio. Ambientalmente, porque desenvolvemos uma atividade que vive do meio ambiente, e porque maiores níveis de eficiência nos nossos consumos podem ser uma fonte de competitividade. Socialmente, porque entendemos que o bem-estar das comunidades envolventes e dos nossos colaboradores são importantes para a satisfação dos nossos clientes. Economicamente, porque sabemos que hoje, como no futuro, o nosso setor de atividade é um importante fator de desenvolvimento.

Em 2016, o Grupo Pestana cresceu. Com mais de 3 milhões de clientes, tivemos um volume de negócio de 360,1 milhões de euros, com crescimento de 4% face ao ano anterior. Com presença em 14 países, atingimos as 106 unidades hoteleiras e os 10.798 quartos, com variações positivas de 28% e 8% face a 2015, respetivamente.

Na dimensão ambiental, o nosso consumo de energia e de água absoluto por quarto ocupado reduziu 4% e 8% em 2016, resultado do esforço que temos vindo a realizar para nos tornarmos mais eficientes.

O nosso compromisso com a comunidade continuou presente este ano, com a doação de 201 mil euros pelo Grupo Pestana às comunidades locais que envolvem as nossas unidades, um valor que cresceu em 9% face ao ano anterior.

Continuamos a ser um empregador de referência no nosso setor, embora tenhamos registado uma diminuição de 4% no total de colaboradores face a 2015. De notar que 73% dos nossos colaboradores têm contrato sem termo, o que comprova a criação de emprego estável num setor em que a empregabilidade é muitas vezes dominada pela sazonalidade.

O caminho para chegar até aqui faz-se todos os dias, com paixão e entusiasmo, iniciativa e espírito de equipa, que neste relatório se encontram materializados nas iniciativas de responsabilidade ambiental e social inovadoras que as nossas unidades têm vindo a implementar. O nosso percurso está também marcado pela contínua procura de superar resultados, com sentido de trabalho e responsabilidade. É com esta energia que estamos a investir e a desenhar, em conjunto com os nossos parceiros, projetos futuros que ambicionamos que sejam casos de sucesso em matéria de responsabilidade económica, ambiental e social.

DIONÍSIO PESTANA
PRESIDENTE DO PESTANA HOTEL GROUP

2. PORQUE SOMOS PLANET GUEST

O programa PLANET GUEST, Pestana Sustainability Program, é um conceito agregador que transmite a posição do Grupo Pestana como organização e coletivo de pessoas que respeita e valoriza o ambiente, a sociedade e a ética corporativa.

“Somos apenas hóspedes do Planeta”, a sua assinatura, traduz o nosso profundo respeito pelo Planeta e a consciência que a valorização dos recursos naturais é determinante para o futuro do nosso negócio.

Para além da dimensão ambiental, o PLANET GUEST contempla ainda o pilar social, onde se incluem atividades de apoio à comunidade e de promoção de uma empregabilidade responsável junto da equipa Pestana. Não menos importante é a dimensão hóspedes, onde estão englobadas as iniciativas de inovação no serviço, sensibilização e envolvimento nas nossas campanhas de sustentabilidade.

Comunidade	Ambiente	Colaboradores	Hóspedes



O relatório de sustentabilidade que em seguida apresentamos, e que o Grupo publica desde 2009, é um exercício voluntário de prestação de contas a todas as partes interessadas com quem nos relacionamos. Nele damos a conhecer os valores e políticas que estruturam a nossa forma de atuação, bem como as iniciativas e os resultados do Programa Planet Guest.

3. PLANET GUEST EM NÚMEROS

NEGÓCIO EM 2016

14 Número de países onde o Grupo Pestana está presente.

106 Unidades hoteleiras. Mais 28% que em 2015.

10.798 Quartos. Mais 8% que em 2015.

306,1 milhões de euros de volume de negócio. Mais 4% que em 2015.

CLIENTES EM 2016

3 Mais de 3 milhões de Clientes.

16 Experiências únicas.

875 489 Clientes Priority Guest. Mais 22% que em 2015.

IMPACTOS NA COMUNIDADE EM 2016

250 mil euros de donativos de apoio à comunidade, doados pelos clientes e pelo Grupo Pestana. Menos 20% que em 2015.

201 mil euros de donativos de apoio à comunidade, doados pelo Grupo Pestana. Mais 9% que em 2015.

188 milhões de euros pagos a fornecedores. Mais 1% que em 2015.

6,5 milhões de euros pagos em impostos. Menos 21% que em 2015.

AMBIENTE EM 2016

100% das unidades hoteleiras com programa de consumo eficiente.

8,8 Emissões de Kg CO₂ e por cliente. Menos 17% que em 2015.

369.512 Consumo comparável de energia [Gj]. Mais 1% que em 2015.

37,18 Consumo de eletricidade absoluto, por quarto ocupado [kWh/POR]. Menos 4% que em 2015.

0,70 Consumo de água comparável, por quarto ocupado [m³/POR]. Menos 8% que em 2015.

COLABORADORES EM 2016

4032 Colaboradores. Menos 4% que em 2015.

41% de mulheres. Valor igual ao de 2015.

73% de colaboradores com contrato sem termo. Valor igual ao de 2015.

2% de colaboradores em regime de part-time. Valor igual ao de 2015.

18% de colaboradores que trabalham por turnos. Valor igual ao de 2015.

211 Número de acidentes. Menos 15% que em 2015.

3003 Número de colaboradores com avaliação de desempenho. Mais de 375% que em 2015.

4. VIAGEM PELO HOTEL PLANET GUEST

Madeira

Água Planet Guest

Um dos pontos-chave da política de sustentabilidade do Pestana Porto Santo é a sua dessalinizadora. Devido à elevada qualidade da água obtida, a operação adotou-a como água de mesa, servindo-a nomeadamente no restaurante Marés, apresentada como a água Planet Guest, acompanhada de uma mensagem que sensibiliza os hóspedes para a importância deste recurso.

Equador

Preservação de tartarugas

Na área da preservação de espécies, o Pestana Equador investiu na criação de uma zona de nidificação de tartarugas, contribuindo para a preservação desta espécie.

Miami

Sabonetes que salvam vida

O Pestana South Beach, em Miami, associou-se ao programa de reciclagem dos sabonetes usados “Clean the World”. Este programa visa a reciclagem de sabonetes para distribuição dos mesmos em países menos favorecidos, onde morrem 1,5 milhões de crianças por ano devido a doenças causadas pela falta de produtos de higiene.

Portugal

Pousada de Évora ajuda a alimentar famílias

Quinze famílias carenciadas de Évora começaram a ser apoiadas diariamente com refeições pelo núcleo local do projeto ReFood, que recolhe o excedente de comida em restaurantes, pastelarias e hotéis da cidade. A Pousada de Évora realizou uma parceria com a ReFood para apoiar a instituição e as famílias que esta apoia, com recolhas de bens alimentares de 2 em 2 dias.

Brasil

Campanha do Agasalho

Durante um mês colaboradores e hóspedes da unidade hoteleira de São Paulo, no Brasil, participaram na campanha agasalho, que teve como objetivo recolher roupas quentes para os utentes do Recanto dos idosos, instituição de solidariedade que apoia utentes desta faixa etária.

Portugal

Papel por Alimentos

Todos os colaboradores da Pousada de Vila Viçosa participaram na campanha “Papel por Alimentos” do Banco Alimentar contra a Fome. No total foram doados 500 kg de papel.

São Tomé

Oferta de Refeições a Centro de Dia

O Pestana de São Tomé assinou dois protocolos de apoio social com a Cruz Vermelha Internacional, ao abrigo do qual procede à oferta de refeições diárias ao centro de dia de Palmares. Este hotel tem ainda apoiado o Centro de Emergência Infantil que apoia meninos de rua, um fenómeno que tem tido um crescimento acentuado. O apoio financeiro dado tem sido aplicado na compra de alimentos.

Portugal

Promoção da economia local

Os hotéis da região da Madeira desenvolvem várias ações de promoção de produtos locais, contri-

buindo para a dinamização do comércio de produtos locais. Para além de demonstrações ao vivo de bordado da madeira, os hóspedes podem ainda adquirir outros produtos que fazem parte da identidade cultural daquela região, como bolo de mel, vinho da Madeira, entre outros.

Portugal

Promoção da cultura

Ao longo do ano 2016 a Pousada Convento de Vila Pouca da Beira acolheu a Associação Cultural e Recreativa de Vila Pouca da Beira, através do grupo Melodias e Tradições da Beira Serra. O grupo marcou presença regular no hotel, onde apresentou performances artísticas de música, dança, canto, conto de histórias, exposições teatrais e exposições do artesanato local.





Portugal

Livros que apoiam a profissionalização de crianças com Trissomia

O hotel Cidadela, em Cascais, tem dado um importante contributo para a profissionalização de crianças com Trissomia 21. O apoio tem sido dado através da cedência de espaço à Livraria Deja Lu. Gerida por uma associação que vende livros doados, as receitas geradas têm apoiado projetos de profissionalização de crianças com esta doença. Neste segundo ano da livraria, foram doados 30 mil euros à Associação de trissomia 21, utilizados para apoiar cerca de 60 crianças.

4.1. VIAGEM PLANET GUEST

O Planet Guest, o Pestana Sustainability Program, reúne um conjunto de medidas nas diversas fases que integram o desenvolvimento e operação de uma unidade hoteleira. Estas são as medidas e princípios que orientam a operação de cada um dos nossos hotéis.

	PROJETO	CONSTRUÇÃO	OPERAÇÃO
Ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> Inclusão de soluções de arquitetura e engenharia promotoras de consumos mais eficientes; Recurso, sempre que viável, a energias renováveis; Proteção dos recursos naturais e biodiversidade; Proteção e reabilitação de edifícios com valor patrimonial. 	<ul style="list-style-type: none"> Adoção de planos de gestão ambiental em obra. 	<ul style="list-style-type: none"> Programa consumo eficiente em 100% das unidades hoteleiras com medidas para redução de energia e água; Valorização dos resíduos; Apoio a iniciativas que protegem a biodiversidade local.
Colaboradores 		<ul style="list-style-type: none"> Adoção de planos de segurança para os nossos colaboradores e dos nossos parceiros/fornecedores. 	<ul style="list-style-type: none"> Formação contínua da nossa equipa de colaboradores; Respeito pela igualdade de oportunidades.
Comunidade 	<ul style="list-style-type: none"> Adoção de soluções hoteleiras que promovem o bem-estar, saúde e segurança dos futuros ocupantes dos edifícios; Adoção de materiais naturais; Envolvimento das instituições locais no desenvolvimento do projeto. 	<ul style="list-style-type: none"> Criação de emprego local na construção da unidade hoteleira; Aquisição, quando possível, de serviços e produtos locais. 	<ul style="list-style-type: none"> Apoio ao bem-estar da comunidade com a criação de emprego e formação à equipa de colaboradores; Promoção do desenvolvimento económico local de atividades económicas ligadas ao turismo; Apoio a causas e instituições sociais; Apoio do desenvolvimento local através de compras realizadas a fornecedores locais.
Hóspedes 	<ul style="list-style-type: none"> Adoção de soluções que promovem o bem-estar, saúde e bem-estar dos ocupantes dos edifícios. 		<ul style="list-style-type: none"> Participação dos nossos hóspedes nas iniciativas de responsabilidade social do Grupo Pestana; Sensibilização de hóspedes para a preservação de recursos e respeito pela cultura local.

5. O NEGÓCIO DO GRUPO PESTANA EM 2016

5.1 ATIVIDADE DO GRUPO PESTANA EM 2016

Com 106 unidades em 14 países, o Grupo Pestana fechou o ano de 2016 com 360,1 milhões de euros de receitas, mais 4% que em 2015. Registou ainda um EBITDA de 94,8 milhões de euros, 7% acima do ano anterior.

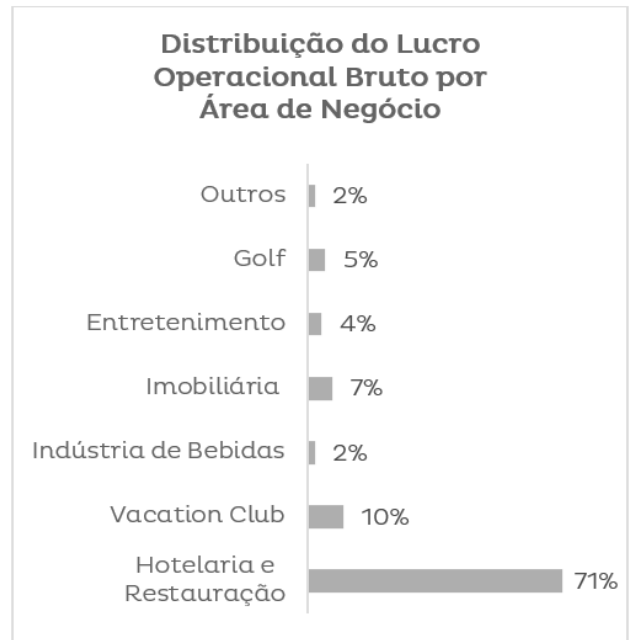
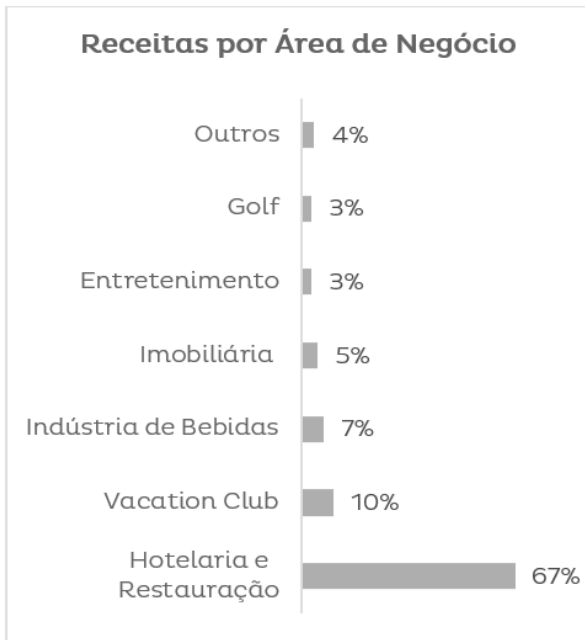
PRINCIPAIS INDICADORES ENCONÓMICOS EM 2016	△ 2015 - 2016
360,1 Milhões de euros de volume de negócio	+ 4%
94,8 Milhões de euros de EBITDA (inclui receitas e despesas de investimentos financeiros)	+ 7%
64% Taxa de ocupação média	- 1 p.p.
Mais de 3 Milhões de hóspedes	
188,7 Milhões de euros pagos a fornecedores	+ 1%
88,3 Milhões de euros de custos com colaboradores	- 0,2%
9,3 Milhões de euros de impostos diretos e indiretos	- 4,1%
674 Mil euros de financiamento recebido do Governo	+ 300%

5.2. EVOLUÇÃO DAS PRINCIPAIS ÁREAS DE NEGÓCIO

As receitas e a distribuição de lucro operacional por área de negócio mantiveram, em 2016, uma estrutura semelhante ao ano anterior, com o negócio da hotelaria e restauração a representar, em 2016, 67% e 71%, respetivamente. A unidade de negócio vacation club representou 10% e a indústria de bebidas 7%.

A atividade imobiliária, que representa 5% das receitas do grupo, e que é desenvolvida sobretudo em Portugal, nos projetos de Troia e Carvoeiro, continuou crescer em 2016 25,6%, depois de ter registado um crescimento de 27% em 2015.

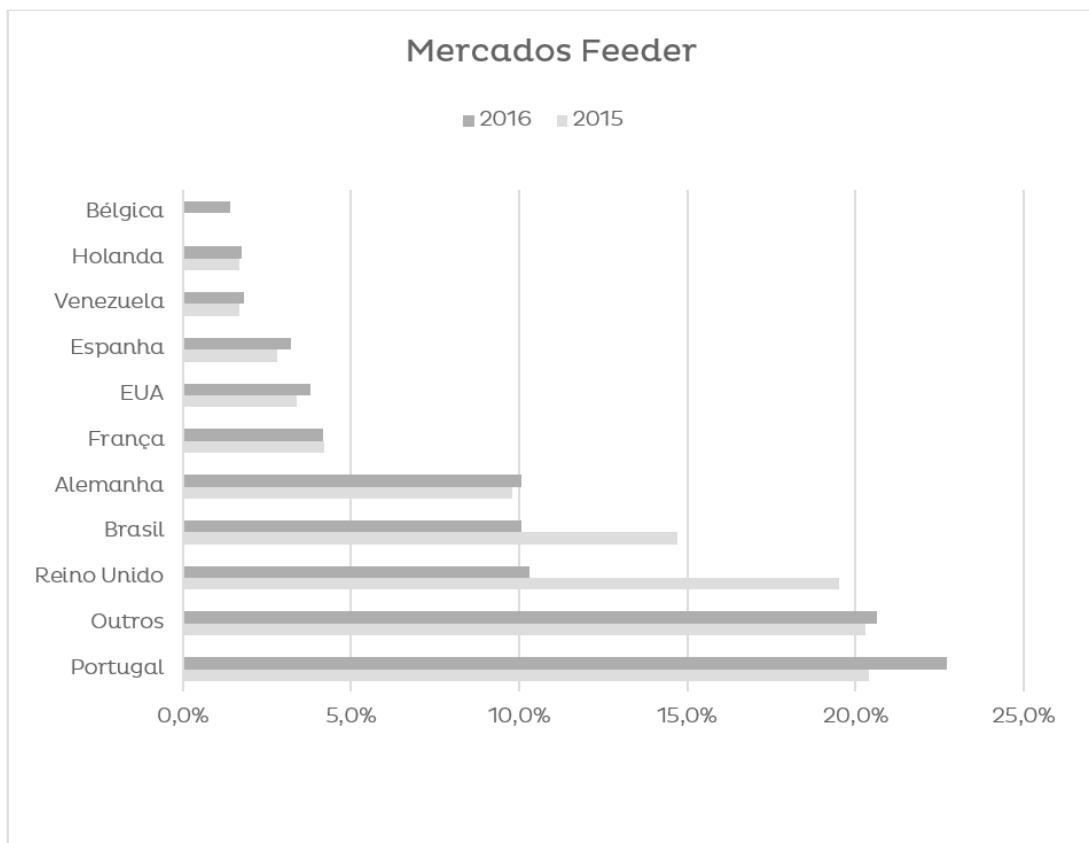
O golf teve um peso de 3,1% nas receitas do Grupo em 2016, tendo crescido 10,5% em receitas e 19% no lucro operacional bruto face a 2015, suportado por 6 campos de golfe: Alto Golf, Pinta, Gramacho, Silves e Vila Sol no Algarve, e Beloura, em Lisboa. A atividade do Casino teve um peso de 2,2% das atividades do Grupo, com o Casino da Madeira a ser o maior responsável pelas receitas deste segmento.



5.3. HOTELARIA E RESTAURAÇÃO

Com mais de 3 milhões de clientes, o Grupo teve em 2016 uma taxa de ocupação média de 64%, com uma variação negativa de 1 p.p, face a 2015. A quota de mercado por país das origens dos clientes do Grupo manteve-se homóloga a 2014, com Portugal, Reino Unido, Brasil e Alemanha a representarem o maior peso.

Os principais mercados feeder mantiveram-se análogos ao ano anterior: Portugal, Reino Unido, Brasil, Alemanha e França, sendo de realçar a continuação do crescimento da procura interna, com um peso de 22,7% em 2016.

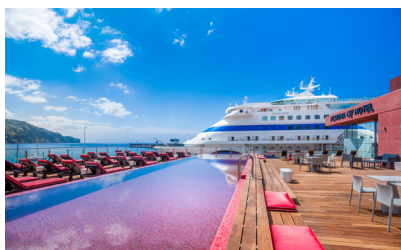


5.4. ABERTURAS/REMODELAÇÕES/AQUISIÇÕES EM 2016

Para além de aberturas de novas unidades e remodelações de alguns ativos, o ano de 2016 ficou marcado pela abertura do novo segmento de hotéis CR7, um lifestyle hotel em parceria com Cristiano Ronaldo. Em 2016 foram inaugurados o **Pestana CR7 Lisboa** e **Madeira**. Estão previstas aberturas para Nova Iorque e Madrid.

ABERTURAS / REMODELAÇÕES EM DESTAQUE

(Informação integral sobre aquisições, vendas no Relatório de Contas)



Pestana CR7 Funchal abriu em Junho de 2016, com 48 quartos.



Pestana CR7 Lisboa abriu em Agosto de 2016, com 89 quartos.



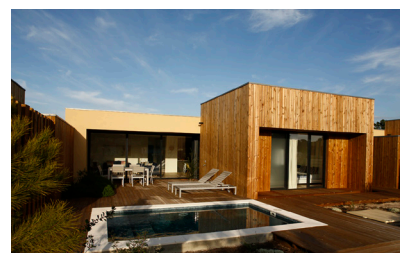
Pestana Bahia Praia, em São Miguel (Açores, Portugal) abriu em Maio de 2016 com 102 quartos, após remodelação.



Pestana Alvor Praia abriu em Maio de 2016, após remodelação, com 202 quartos.



Pestana Algarve Race abriu no segundo semestre de 2016, com 75 quartos.



Lançamento da 4ª fase do Pestana Tróia.

5.5. PRÉMIOS

Ao longo de 2016 as nossas unidades, assim como a marca Pestana, receberam diversos prémios e distinções do mercado, dos quais destacamos os seguintes:

- ▄▄ Pestana Hotel Group eleito como uma das 36 Superbrands 2016 do mercado Português;
- ▄▄ Pestana Porto Santo eleito em 2016 como um dos 25 melhores hotéis de luxo em Portugal pelo Travellers' Choice do TripAdvisor;
- ▄▄ Pestana Hotel Group foi Marca de Confiança 2016, uma eleição dos leitores da Seleções Reader's Digest;
- ▄▄ Pestana Caracas recebe prémio World Travel Awards de Melhor Hotel na Venezuela em 2016;
- ▄▄ Prémio Nacional de Reabilitação Urbana para a Pousada de Lisboa.

6. RESULTADOS DE SUSTENTABILIDADE

Os resultados de sustentabilidade que apresentamos neste capítulo do relatório de sustentabilidade estão focados em 3 áreas distintas: apoio à comunidades local, ambiente e equipa de colaboradores.

Os resultados de sustentabilidade decorrem da implementação de um conjunto de Políticas voluntárias que expressam o compromisso do Grupo Pestana com aspetos sociais e ambientais associados ao nosso negócio, como a segurança, saúde e higiene, o apoio à comunidade, a qualidade de serviço e o ambiente.

POLÍTICAS PARA A SUSTENTABILIDADE DO GRUPO PESTANA

Política de segurança, saúde e higiene no trabalho, melhorando a qualidade de vida com impacto na produtividade.

Política de responsabilidade social corporativa, valorizando as dimensões do Pestana Turismo e o seu impacto nas comunidades onde se inserem.

Política de qualidade e serviço, fidelizando hóspedes e colaboradores. Política de comunicação, que privilegia um diálogo frequente de forma clara e transparente.

Política ambiental, que procura reduzir o impacto dos nossos produtos e da nossa atividade no ambiente.



RESULTADOS DE SUSTENTABILIDADE

		
Apoio à Comunidade Local	Ambiente	Desempenho Social Interno (Equipa Pestana)

6.1. DESEMPENHO AMBIENTAL

O Desafio do Setor

Respeitar a natureza, minimizando os impactos ambientais, decorrentes da implantação de edificado e da operação das unidades. Utilizar, de forma responsável, os recursos ambientais. Qualificar o desenvolvimento e a gestão do turismo sustentável nas áreas protegidas, tendo em conta as prioridades ambientais, da população local, empresas locais e visitantes.

A Resposta do Grupo Pestana

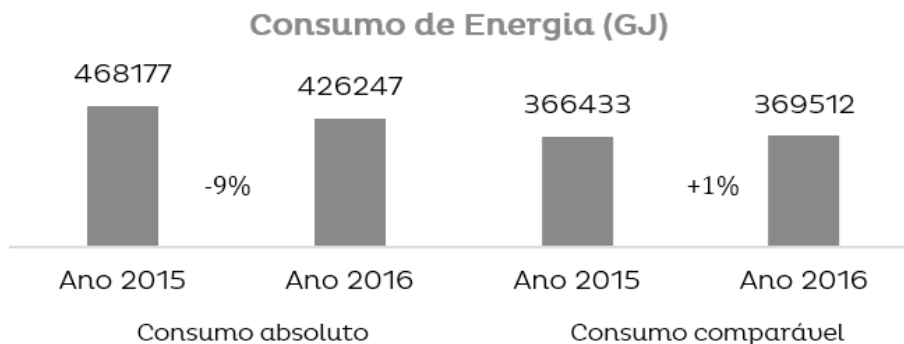
É política do Grupo Pestana fazer uma melhor utilização dos recursos naturais do nosso planeta. Com ela procuramos garantir a qualidade de vida no futuro, contribuindo ainda para a redução de despesas operacionais através de consumos mais eficientes. Algumas unidades Pestana estão inseridas ou encontram-se próximas de áreas protegidas. Por possuírem relevantes atributos ecológicos estas áreas necessitam de uma maior proteção dos seus recursos. É política do Grupo respeitá-las e preservá-las, bem como participar de iniciativas de proteção realizadas pelas entidades gestoras das mesmas.

O desempenho ambiental por quarto ocupado revela ganhos de eficiência no consumo de eletricidade, água e gás natural, onde os consumos registaram variações negativas, quer em termos de consumo absoluto, quer em consumo entre unidades hoteleiras comparáveis. Por outro lado, registamos uma perda de eficiência no gasóleo, onde se verificaram aumentos absolutos de 59%, e de 105% em unidades hoteleiras comparáveis.

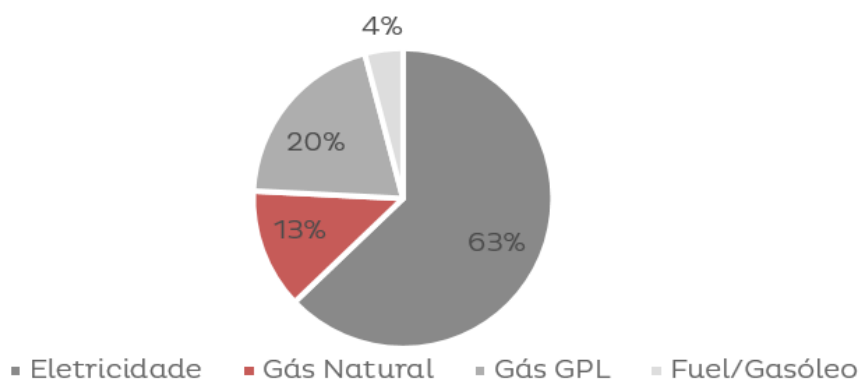
DESEMPENHO AMBIENTAL GRUPO PESTANA POR QUARTO OCUPADO (POR)

O Nosso Compromisso	Indicador de Desempenho	Variação Absoluta 2015-2016	Variação 2015-2016 em unidades comparáveis
<i>Aumentar o nível de eficiência no consumo de recursos em todas as unidades hoteleiras</i>	Eletricidade [kWh/POR]	-4%	-2%
	Água [m ³ /POR]	-8%	-8%
	Gás Natural [m ³ /POR]	- 4%	- 1%
	Gás GPL [kg/POR]	+ 1%	+ 1%
	Fuel\Gasóleo [L/POR]	+59%	+105%

O consumo de energia absoluta conhece uma variação negativa de 9% entre 2015 e 2016. Em unidades comparáveis verifica-se um aumento de 1%. Em termos de perfil energético, a eletricidade continua, à semelhança dos anos anteriores, a ter o maior peso, seguido do gás GPL, com 63% e 20%, respetivamente.

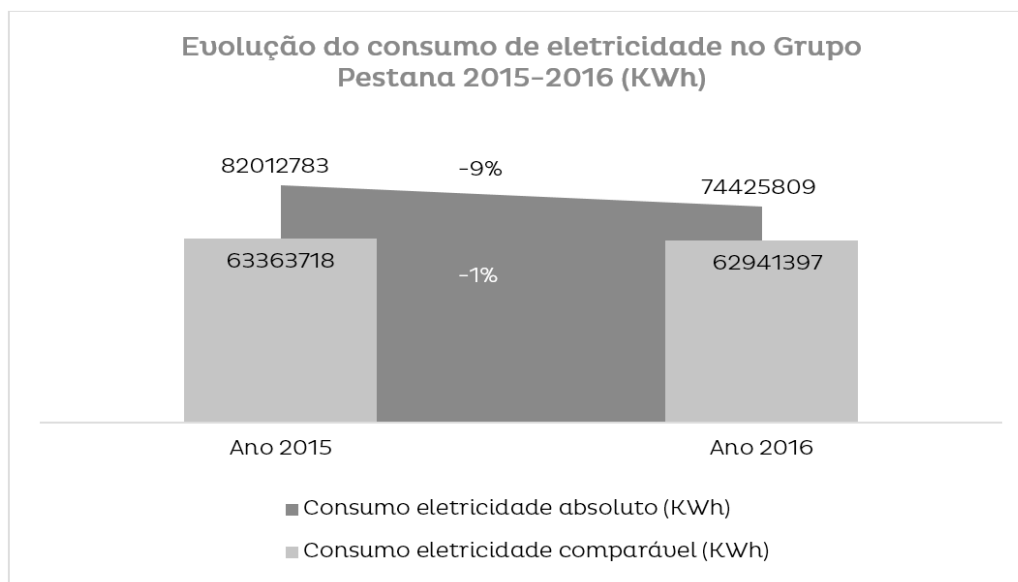


Distribuição do consumo de energia em 2016

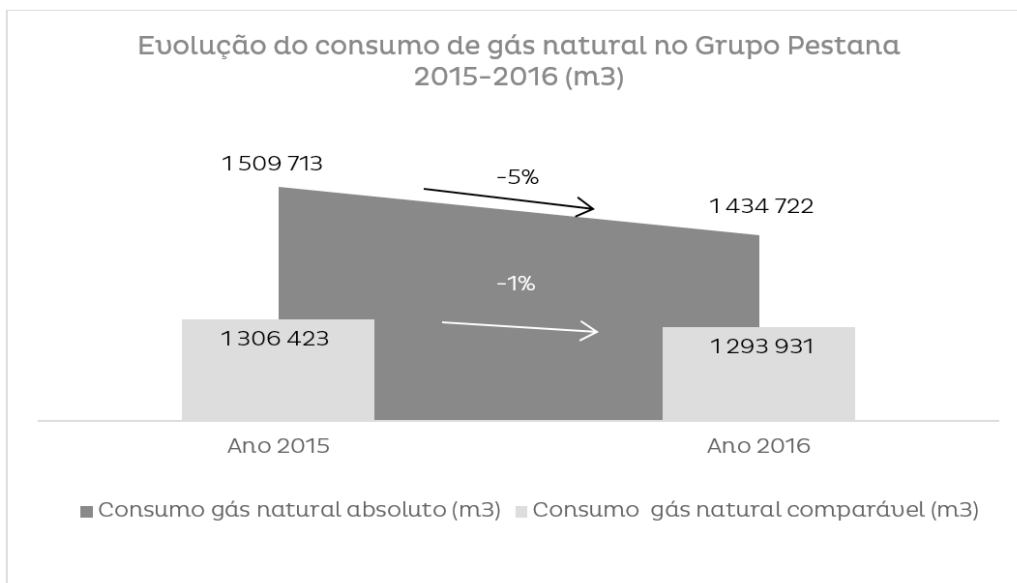


6.1.1. DESEMPENHO POR ASPETO AMBIENTAL

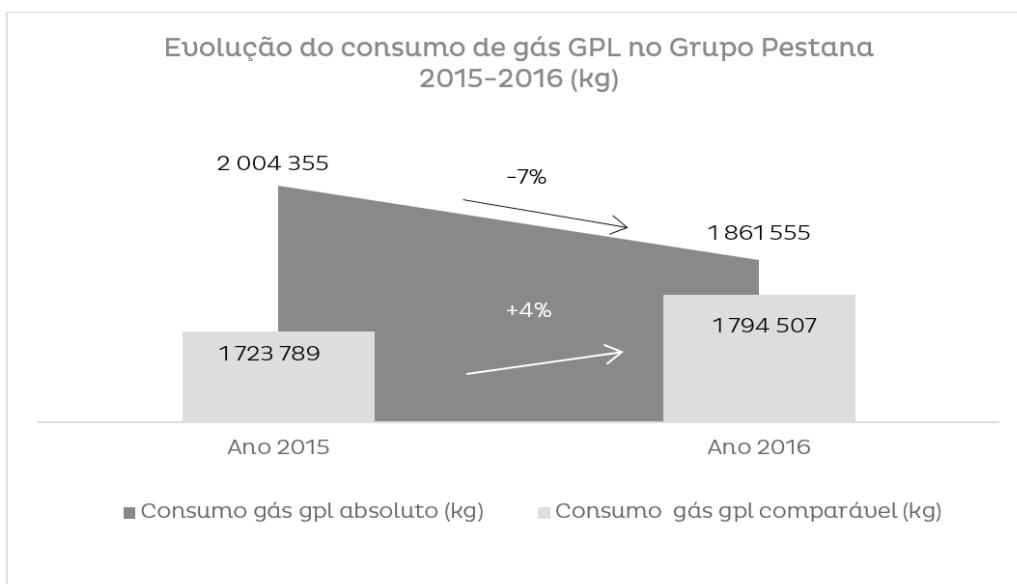
O consumo absoluto de **eletricidade** apresenta uma diminuição de 9% em 2016 face ao ano anterior. A variação de consumo entre as unidades hoteleiras comparáveis apresenta uma diminuição de 1%.



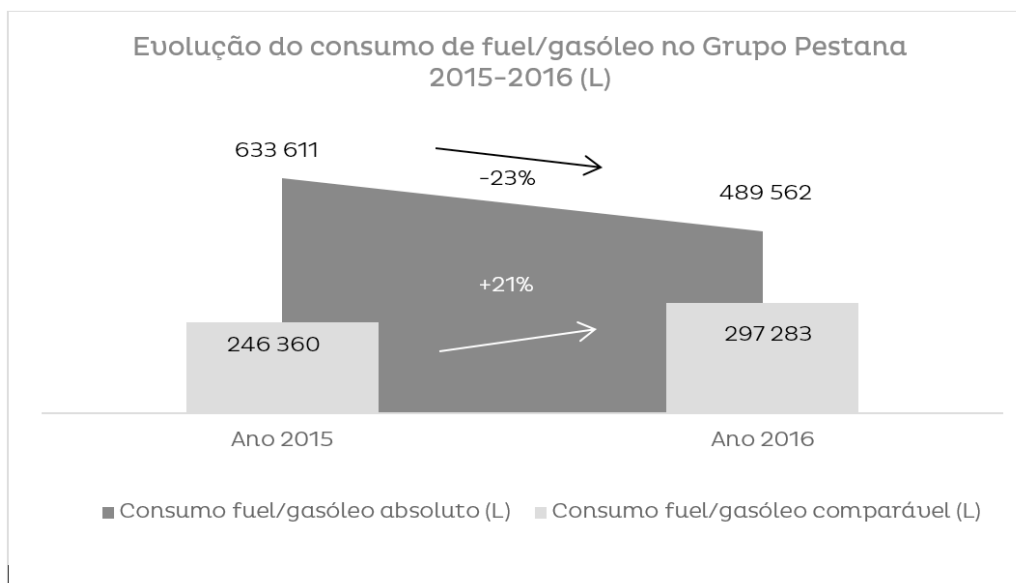
O consumo de **gás natural** também conhece uma diminuição em 2016, de 5 % e 1%, em termos absolutos e comparáveis, respetivamente.



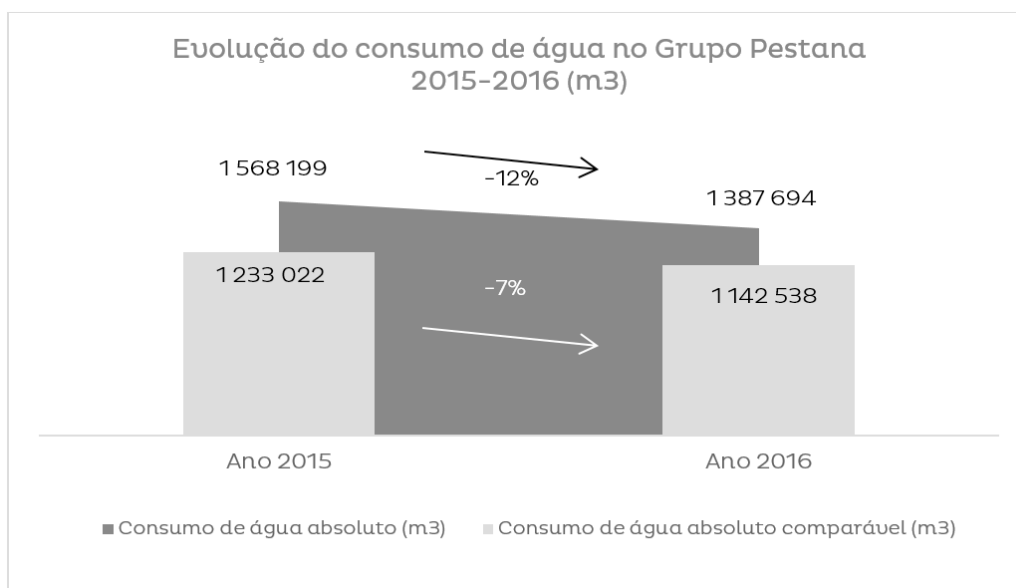
O consumo de **gás GPL** registou uma diminuição de 7% em termos de consumo absoluto e em unidades hoteleiras comparáveis aumentou 4%.



O consumo de **fuel/gasóleo** absoluto diminuiu 23% em 2016 face a 2015, tendo existido uma variação positiva de 21% no consumo entre unidades hoteleiras comparáveis.

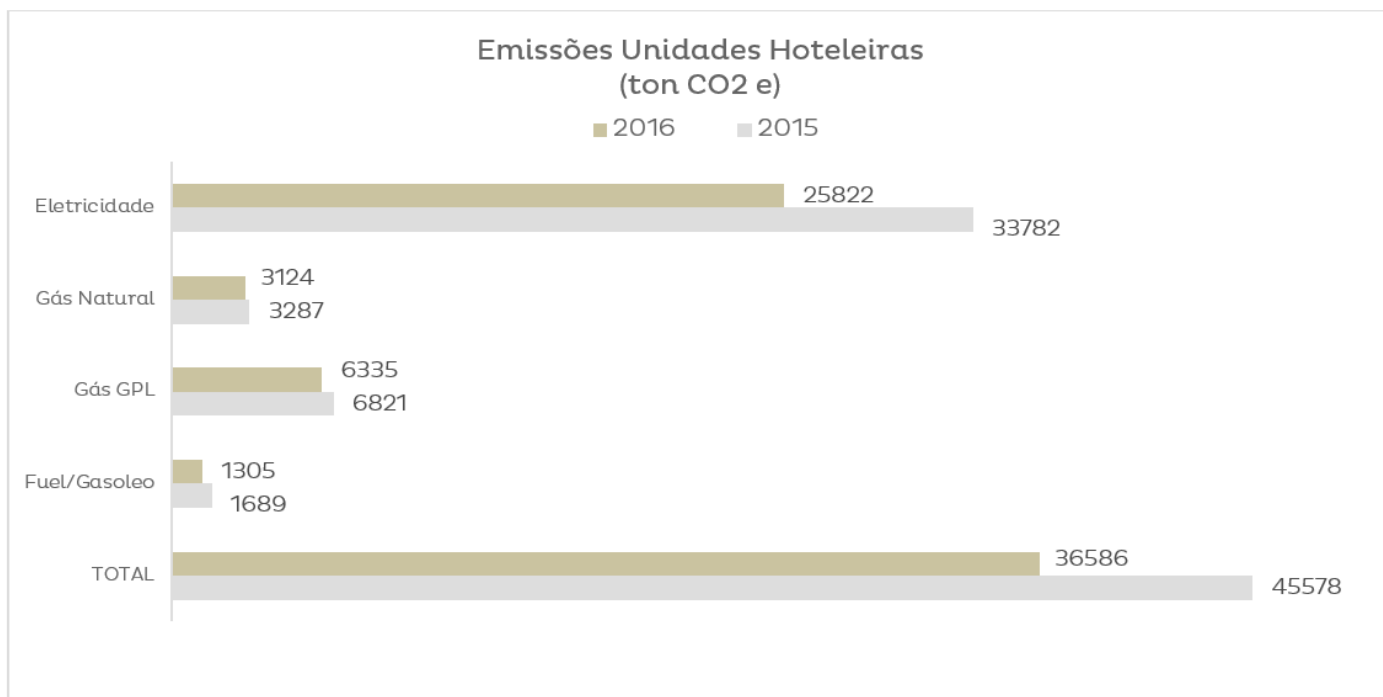


O consumo de **água** em todas as unidades registou uma diminuição absoluta de 12%, e de nas 7% unidades hoteleiras comparáveis.



As **emissões absolutas de CO2** e associadas aos edifícios apresentam diminuição de 20%. A eletricidade assume o maior peso em termos e emissões, seguido do Gás propano e do gás natural.

As emissões por cliente foram de 8,8 kg CO2 eq/cliente em 2016, menos 17% que no ano anterior.



6.1.2. DESCRIÇÃO DE INICIATIVAS IMPLEMENTADAS PARA MELHORAR O DESEMPENHO AMBIENTAL

A responsabilidade ambiental do Grupo Pestana está presente ao longo de todo o ciclo do negócio, desde a fase de projeto até à fase de operação. Em 2016 as principais iniciativas implementadas centraram-se na área da energia, sensibilização ambiental de clientes, reciclagem e proteção do ambiente e da biodiversidade.

Desenhamos objetivos para um consumo mais eficiente de ENERGIA	Implementamos campanhas de SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL DE CLIENTES	RECICLAGEM	Promovemos a PROTEÇÃO DO AMBIENTE E BIODIVERSIDADE
---	--	-------------------	---

ENERGIA

A procura de níveis de eficiência tem estado sobretudo focada na energia. Nesse sentido foi dada continuidade à implementação do sistema de monitorização e alerta dos consumos (que abrange, para além da energia, a água) que permite realizar uma análise detalhada sobre o desempenho ambiental de cada unidade hoteleira. O sistema encontra-se a ser implementado por zonas geográficas desde 2014. Em 2016 o comité de energia, criado anteriormente em cada unidade hoteleira, e onde participam os responsáveis de cada área operacional, continuou a identificar medidas para aumentar o nível de eficiência. Em 2016 foram executadas o conjunto de iniciativas em seguida descritas que contribuíram para estabilizar os consumos de energia no Grupo.

INICIATIVAS EXECUTADAS PARA AUMENTAR A EFICIÊNCIA ENERGÉTICA EM 2016

Nas **unidades do Alentejo e Bahia Praia - Açores**, e com um investimento direto do Grupo Pestana foi implementado o SIMAC, o Sistema de Monitorização e Alerta de Consumos;

No **Pestana Bahia Praia - Açores**, foi feita a Instalação de biomassa 300 kw, para águas quentes sanitárias, e que substituirá 46% dos consumos de gás butano;

No **Pestana Palace - Lisboa** foi dada continuidade ao projeto de eficiência energética, que poderá potenciar poupanças anuais de energia de 20%;

No **Pestana Alvor Park - Alvor** foi dada continuidade ao projeto de eficiência energética, que irá potenciar uma redução anual no consumo de energia de 17%. Foi ainda feita a instalação fotovoltaica com 40 Kw, que produziu 6% dos consumos de eletricidade em 2016. Prevê-se o aumento para 12% do consumo anual nos próximos anos;

No **Pestana Viking - Lagoa** foi implementado o projeto integrado de eficiência energética, promovido pelo FAI, que pretende permitir poupanças de energia de 45%, principalmente no consumo de gasóleo;

No **Pestana Casino Park - Madeira** foi implementado um projeto de eficiência energética, com instalação de bombas de velocidade variável e iluminação LED, que visa reduzir o consumo de eletricidade em 5%.

OUTRAS AÇÕES DE ENERGIA

Com vista a reduzir o consumo de energia, fazem parte do modus operandi das nossas unidades as seguintes ações:

- ▮ Realização de programas com medidas específicas por zona de atuação (Receção, House-keeping, Lavandarias, F&B, Cozinhas, Jardins, Piscinas, Manutenção, etc.)
- ▮ Realização de ações de formação, sensibilização e divulgação de boas práticas ambientais;
- ▮ Colocação de sinalética de sensibilização para o cliente;
- ▮ Gestão de energia:
 - Agrupamento de hóspedes por zonas evitando o consumo em zonas não ocupadas;
 - Eliminação do consumo em equipamentos que não são necessários estar ligados;
 - Substituição de equipamentos por outros mais eficientes (por ex. lâmpadas);
 - Controlo do funcionamento dos sistemas elétricos dos quartos através da chave do quarto, permitindo o seu funcionamento quando ocupados e o seu fecho quando o hóspede abandona o quarto;
 - Controlo das temperaturas ambiente nas zonas comuns do hotel;
 - Sensores de movimento em zonas de passagem e de menor permanência

▮ RECICLAGEM E ECONOMIA CIRCULAR

Dar uma Segunda Vida aos Materiais Consumidos

É prática comum nas unidades Pestana a promoção de práticas de reciclagem, sobretudo dos materiais consumidos com maior significância, como o papel, o plástico, vidro, lâmpadas e pilhas, para além dos resíduos orgânicos.

Hotel Dom João II doa 250 kg de papel

Em 2016 o hotel Dom João II entregou 250 kg de papel para reciclagem. Este papel é entregue ao banco alimentar contra a fome, que posteriormente troca por alimentos.

▮ SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL DOS CLIENTES

Sensibilização dos hóspedes para consumo responsável de água

Nas nossas unidades sensibilizamos os nossos hóspedes para um consumo de água responsável, através de sinalizadores que chamam a atenção para a necessidade de preservação deste recurso, sobretudo em zonas de escassez de água, como África, onde detemos várias unidades. Estas campanhas têm um significado económico, dado que um menor consumo de água traduz-se numa redução de custos da nossa operação.

Água Planet Guest

Em 2016 continuámos com a utilização da garrafa planet guest, , com o objetivo de continuar a redução de produção de vidro (pois as garrafas são reutilizadas e lavadas de acordo com um plano de higienização implementado e de acordo com as normas de HACCP). Esta utilização de garrafas de vidro também pressupõe o incentivo à não utilização de garrafas de plástico. A água utilizada para o reenchimento das garrafas provém da rede pública (central dessalinizadora do Porto Santo). Nos quartos, os clientes tem acesso à informação que apela ao reenchimento das garrafas de água (que tem no mini bar) nestas mesmas fontes.

Dessalinizadora

Um dos pontos-chave da política de sustentabilidade do Pestana Porto Santo é a central de dessalinização, produzindo água potável a partir da água do mar para as nossas instalações. É utilizada para as lavagens das áreas, das piscinas, espelhos de água, rega dos jardins e tanques de incêndio. A sua produção diária pode atingir os 276m³ por dia.

Produtos Biológicos

O cultivo biológico tem sido uma prioridade para muitas unidades Pestana. Muitos dos produtos utilizados na preparação das refeições dos hóspedes são cultivados localmente de forma biológica.

▮ PROTEÇÃO DO AMBIENTE E DA BIODIVERSIDADE

Preservação de Mantas Gigantes Apoiadas pelo Pestana Bazaruto Lodge

Quando um instrutor de mergulho descobriu uma estação de mantas gigantes a 15 minutos de barco do Pestana Bazaruto Lodge, a Direção do hotel soube que teria de apoiar a preservação desta espécie. Foi assim que nasceu a parceria com a fundação Marine Mega Fauna, para o estudo e pesquisa de mantas gigantes e tubarões baleia na ilha de Bazaruto. Esta parceria permite que os hóspedes do resort participem nas atividades de estudo e pesquisa destes animais extraordinários e das suas rotas migratórias contribuindo, assim, para a sua preservação. É de realçar que, em apenas outros 6 lugares do mundo, é possível ter encontros desta natureza.

Preservação de recursos marinhos Pestana Equador apoia Nidificação de Tartarugas

O Pestana Equador foi responsável pela criação de uma zona de nidificação de tartarugas, contribuindo para a preservação desta espécie. Tem ainda realizado ações de sensibilização ambiental junto da população, alertando-a para o valor económico dos recursos naturais locais, como as Baleias e Golfinhos, muito apreciados pelos turistas. Investiu ainda na recuperação dos miradouros e na abertura de 14 quilómetros de trilhos dentro do Ilhéu das Rolas, permitindo aos turistas, mas também à população, o contacto direto com a flora e fauna local. Os 5 hotéis de São Tomé do Grupo Pestana têm também sido responsáveis pela dinamização de ações de limpeza nas localidades e praias adjacentes, nalguns casos com a participação de voluntários da comunidade local.

Prémio Chave Verde para 8 hotéis Pestana

Alguns hotéis do Pestana Hotel Group foram distinguidos, pelo sexto ano consecutivo, com a Chave Verde, um certificado que distingue os hotéis que promovem o turismo sustentável ao praticar uma

correta gestão ambiental nas suas unidades. As unidades Pestana Carlton Madeira, Pestana Casino Park, Pestana Grand, Pestana Palms, Pestana Promenade, Pestana Miramar, Pestana Village e Pestana Bay foram galardoadas com o Prémio Chave Verde 2015 pela sua contribuição para uma consciência sustentável individual e coletiva.

Hotel Dom João II ganha prémio de sustentabilidade

Pestana Hotel Dom João II concorreu, tal como vem acontecendo nos últimos 3 anos, ao prémio internacional de sustentabilidade - Travel Gold. Tal como nos anos anteriores, o hotel conseguiu o prémio mais alto em termos de sustentabilidade internacional - TRAVEL GOLD CERTIFICATE - válido de 2016 a 2018.

6.2. APOIO ÀS COMUNIDADES LOCAIS

O Desafio do Setor

Incentivar o bem-estar social das comunidades locais, apoiando diversas instituições sociais nas áreas mais debilitadas da sociedade. Vivendo do entorno, uma unidade hoteleira deve estar permanentemente atenta às carências e necessidades das populações que a rodeiam.

A Resposta do Grupo Pestana

No desenvolvimento da sua atividade, o Grupo Pestana preocupa-se em contribuir para o bem-estar e qualidade da comunidade local, promovendo o seu desenvolvimento.

PRINCIPAIS INDICADORES DE APOIO À COMUNIDADE EM 2016

250 Mil euros. Valor total do apoio dado à comunidade.

67 Mil euros doados através da campanha “Obrigada por Ajudar”, menos 65% que no ano anterior.

201 Mil euros doados pelo Grupo Pestana em 2016 no total de projetos de responsabilidade social, mais 9% que em 2015.

6.2.1. CAMPANHA “OBRIGADA POR AJUDAR”

“Obrigada por Ajudar” é a campanha de responsabilidade social transversal a todas as unidades hoteleiras do Grupo Pestana em Portugal. No momento do checkout, os hóspedes são convidados os hotéis convidam os hóspedes a acrescentarem 1 Euro à sua conta para ajudar quem mais precisa. O Grupo Pestana duplica o montante doado, somando mais 1 Euro a cada contribuição voluntária dos seus hóspedes. Em 2016 esta campanha conseguiu recolher 67 mil euros.

6.2.2. DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS INICIATIVAS DE APOIO ÀS COMUNIDADES LOCAIS

Para além da campanha de responsabilidade social “Obrigada por Ajudar”, cada um dos hotéis desenvolve iniciativas específicas, que respondem às necessidades reais do contexto social em que cada um deles opera. Em 2016 as iniciativas do Grupo Pestana de responsabilidade social incidiram sobre as seguintes áreas:

TIPOLOGIAS DE APOIO	ÁREAS DAS INICIATIVAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DO GRUPO PESTANA	
Doação de Bens Apoio financeiro Voluntariado Recolha de fundos	Promovemos a criação ARTÍSTICA	Protegemos a BIODIVERSIDADE
	Apoiamos a defesa da IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	Somos parceiros para a SAÚDE E SEGURANÇA PÚBLICA
	Promovemos o EMPREENDEDORISMO	Apoiamos o COMBATE À POBREZA
	Impactamos positivamente o desenvolvimento da ECONOMIA LOCAL	

▮ COMBATE À POBREZA

Pousada de Évora

Parceria com Refood para alimentar famílias

O projeto Refood, criado em 2011 pelo norte-americano Hunter Halder, pretende recolher comida que não é utilizada em estabelecimentos de hotelaria e restauração, e distribuí-la por famílias carenciadas.

Quinze famílias carenciadas de Évora começaram a ser apoiadas diariamente com refeições pelo núcleo local do projeto Refood, que recolhe o excedente de comida em restaurantes, pastelarias e hotéis da cidade. A Pousada de Évora realizou uma parceria com a refood para apoiar a instituição e as famílias que esta apoia, com recolhas de bens alimentares de 2 em 2 dias.

Campanha do Agasalho

Aquece Inverno

Durante um mês colaboradores e hóspedes da unidade hoteleira de São Paulo, no Brasil, participaram na campanha agasalho, que teve como objetivo recolher roupas quentes para os utentes do Recanto dos idosos, instituição de solidariedade que apoia utentes desta faixa etária.

Make a wish Portugal

Em Fevereiro de 2016, o Pestana Palácio do Freixo acolheu e participou a organização do jantar de beneficência da “Make a wish Portugal” que teve como missão, a recolha de fundos para realizar desejos de crianças e jovens, entre os 3 e os 18 anos, com doenças graves, progressivas, degenerativas ou malignas. A realização de um desejo envia uma mensagem positiva de esperança, força e alegria a uma criança quando ela mais precisa.

Papel por Alimentos

Todos os colaboradores da Pousada de Vila Viçosa participaram na campanha “Papel por Alimentos” do Banco Alimentar contra a Fome. No total foram doados 500 kg de papel.

Oferta de Refeições a Centro de Dia

O Pestana Hotel Group em São Tomé assinou dois protocolos de apoio social com duas relevantes instituições sociais que operam neste país. Com a Cruz Vermelha Internacional, o protocolo visa a oferta de refeições diárias ao centro de dia de Palmares, promovido pelo Casino de São Tomé. O protocolo com o Instituto Marquês Valle-Flor visa a disponibilização de condições especiais de alojamento e alimentação à organização no Pestana São Tomé. Uma parceria relevante dado que o Instituto tem dado um grande contributo para a melhoria dos cuidados de saúde do País. Este hotel tem ainda apoiado o Centro de Emergência Infantil que apoia meninos de rua, um fenómeno que tem tido um crescimento acentuado. O apoio financeiro dado tem sido aplicado na compra de alimentos.

Pestana Trópico apoia crianças desfavorecidas

Todas as quintas feiras esta unidade hoteleira prepara e oferece o almoço a 50 crianças e jovens de bairros problemáticos, numa iniciativa realizada em parceria com o ICCA (Instituto Cabo-verdiano de Apoio à Criança e ao Adolescente). Esta unidade hoteleira dá ainda apoio a 20 crianças desfavorecidas do jardim infantil “Brincar e Crescer”, da cidade da Praia.

Hotéis Pestana da Madeira Doam roupa e brinquedos

Unidades hoteleiras da Madeira organizaram uma campanha de recolha de roupa, livros e brinquedos, junto de colaboradores e clientes, para doação a crianças de duas instituições de solidariedade social daquela região. A entrega foi realizada numa festa de Natal onde foram oferecidos os bens recolhidos. Na festa do Hotel Bay foram recebidos os alunos da escola da vargem – Caniço.

Natal solidário Pousada de Estremoz

Em 2016, como nos anos anteriores, a Pousada de Estremoz ofereceu brinquedos, mantas e roupas a instituição de solidariedade social da sua comunidade local. Os bens oferecidos foram recolhidos junto dos clientes e colaboradores.

DESTAQUE

“ESTAMOS JUNTOS” - Projeto de desenvolvimento comunitário Tilizinwe

No resort de Bazaruto do Grupo Pestana, as necessidades da comunidade local mais próxima, Machulane, são evidentes: sem acesso a água potável, eletricidade ou cuidados de saúde, a população depende da pesca e da venda de artesanato para a sua sobrevivência. Com 90% dos adultos analfabetos, e apenas 60% das crianças a frequentarem a escola, a direção do hotel desenvolveu um ambicioso projeto de desenvolvimento comunitário que visa gerar valor social no médio e longo prazo.

AMBIÇÃO	O QUE TEMOS FEITO
<p>Gerar oportunidades alternativas de geração de rendimento para a população local, conservando a sua cultura</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Construção de centro comunitário onde se realizam atividades didáticas e lúdicas. No centro decorrem aulas de inglês e de literacia digital (utilização de computadores). Em 2015 foram frequentadas por 18 adultos e 40 crianças, tendo sido envolvidos 10 colaboradores do hotel. É no centro que é organizado o mercado de artesanato, muito visitado pelos turistas. - Formação a membros da comunidade na área da hotelaria. Até à data 15 formandos conseguiram emprego no hotel pelas competências ganhas na formação. - Os serviços de jardinagem são contratualizados pelo hotel à associação Tilizinwe, e executados por membros da comunidade local. O hotel também contratualiza a limpeza da praia a membros da comunidade. - Alguns membros da comunidade fazem visitas turísticas aos hóspedes do hotel. O guia fica com 80% do preço da visita, entregando 20% ao fundo do projeto para ser reinvestido. - Durante as férias escolas o hotel disponibiliza estágios a jovens da comunidade local, possibilitando-lhes a aquisição de novas competências e experiência profissional. - Os membros da comunidade cultivam diversos produtos numa horta que abastece o hotel.
<p>Promover o acesso a bens básicos como alimentação, saúde, água e eletricidade</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Construção de uma clínica de saúde. Os fundos para a sua construção foram angariados através de leilões promovidos pelo hotel. - Construção de uma loja comunitária onde são disponibilizados produtos básicos de alimentação a preço de custo. Nos artigos onde existe uma margem o lucro é reinvestido no projeto comunitário.
<p>Apoiar a educação e crescimento saudável das crianças da ilha</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Patrocínio da educação escolar a 8 crianças. Dado que na ilha de Bazaruto só existem 7 anos de escolaridade, o hotel está a patrocinar os custos associados à estadia das 8 crianças na ilha mais próxima com os próximos níveis de escolaridade. - Preocupado com a subnutrição a que as crianças da comunidade local estão expostas, o hotel desenvolveu uma campanha que garante uma refeição diária a cada criança. Esta iniciativa tem sido possível concretizar com o apoio dos hóspedes, que antes da sua partida acabam muitas vezes por deixar à comunidade local outros produtos de primeira necessidade.
<p>Desenvolver uma cultura de conservação dos recursos da ilha e da participação da comunidade na gestão desses recursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sessões de sensibilização ambiental direcionadas às crianças e aos adultos da comunidade. - Apoio a aulas de conservação de recursos marinhos e aulas de natação a crianças em parceria com a Fundação Marine Mega Fauna, que tem realizado um trabalho intenso para a educação ambiental. Antes do início do projeto apenas 17 pessoas da comunidade Machulane sabiam nadar. Para além da formação de 7 instrutores da comunidade, o projeto deu ainda aulas a 45 crianças.

▮ CONTRIBUTO PARA A IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

Apoio a aquisição de material ortopédico para Associação Portuguesa de Deficientes

As equipas dos hotéis da Madeira recolheram e entregaram, também em 2016, vários kg de tampinhas de plástico à delegação local da Associação Portuguesa de Deficientes. Esta iniciativa, integrada na campanha nacional, “Dê uma tampa à indiferença”, visa recolher fundos para a aquisição de material ortopédico.

Pousada de Vila Viçosa Apoiar campanha da Cruz Vermelha

Em parceria com a campanha “Dê uma tampa à Indiferença”, da Cruz Vermelha, a Pousada de Vila Viçosa recolheu 5 kg de tampas das várias secções dos hotéis. A campanha teve como objetivo a aquisição de cadeiras de rodas pela Cruz Vermelha.

Livros que apoiam a profissionalização de crianças com Trissomia

O hotel Cidadela, em Cascais, tem dado um importante contributo para a profissionalização de crianças com Trissomia 21. O apoio tem sido dado através da cedência de espaço à Livraria Deja Lu. Gerida por uma associação que vende livros doados, as receitas geradas têm apoiado projetos de profissionalização de crianças com esta doença. Neste segundo ano da livraria, foram doados 30 mil euros à Associação de trissomia 21, utilizados para apoiar cerca de 60 crianças.

Pestana Grand Solidário com a Associação que trabalha com autismo

O Pestana Grand promoveu uma campanha de recolha de roupas que entregou nas instalações da APPDA, a Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo da Madeira

Pestana Village&Miramar Dá Verão aos mais idosos

O Pestana Village&Miramar organizou atividades de verão para grupos de seniores, em parceria com a Associação Garouta do Calhau. Com esta parceria o hotel proporcionou um Verão mais ativo a cerca de 30 seniores.

Hotel Dom João II Celebra dia da criança

No dia 1 de junho, em que se celebra o dia da criança, o hotel Dom João II convidou para lanchar no hotel as crianças de uma instituição de acolhimento social de crianças e jovens em risco psicossocial. As crianças vieram lanchar e brincar nos jardins do hotel, podendo ter um dia diferente para celebrar a data.

Grupo Pestana parceiro da EPIS – Empresários pela Inclusão Social

O Grupo Pestana estabeleceu um acordo de apoio à EPIS – Empresários Pela Inclusão Social, que tem por missão a promoção da inclusão social em Portugal. A organização está focada na capacitação de jovens necessitados, através da educação, formação e inserção profissional. No âmbito desta parceria o Grupo Pestana será fornecedor e parceiro da EPIS, através de serviços como estágios de mérito a alunos universitários EPIS, participação no Programa de Voluntariado EPIS ou atribuição de bolsas sociais. Neste âmbito, o grupo atribuiu já as primeiras bolsas de mérito para o ensino, através do apoio a três estudantes durante três anos, permitindo que estes possam prosseguir os seus estudos no ensino superior.

Grupo Pestana parceiro da KANIMAMBO – Associação de Apoio ao Albinismo

O GRUPO PESTANA disponibiliza anualmente, a título gratuito, um conjunto de até 35 noites de

alojamento, em quartos duplos a usufruir no Hotel Pestana Rouma (Maputo) segundo algumas condições.

▮ PROMOÇÃO DA SAÚDE PÚBLICA E SEGURANÇA PÚBLICA

Segunda vida de sabonetes Salva vida de crianças

O Pestana South Beach, em Miami, associou-se ao programa de reciclagem dos sabonetes usados “Clean the World”. Este programa visa a reciclagem de sabonetes para distribuição dos mesmos em países menos favorecidos, onde morrem 1,5 milhões de crianças por ano devido a doenças causadas pela falta de produtos de higiene.

Saúde e Segurança pública do Ilhéu das Rolas Assegurado por Pestana Equador

O Pestana Equador tem sido responsável pela manutenção do posto médico local e pela contratação de um enfermeiro. Apoiava ainda, com um plafond mensal, a compra de medicamentos para clientes, staff e membros da comunidade. Tem sido ainda financiador do serviço ambulatório, que não existe na ilha, bem como pela manutenção do posto de polícia local, assegurando os salários dos polícias. Foi ainda a entidade financiadora do fontanário local, que mantém até à data, possibilitando o acesso à água por parte da comunidade local.

Hotel Pestana Sintra Apoia Bombeiros com Bens Alimentares

Com vista a contribuir para um maior bem-estar dos bombeiros durante a época de incêndios do Verão de 2016, o Hotel Pestana Sintra doou bens alimentares à corporação de bombeiros de S. Pedro de Sintra.

▮ FACILITADORES DO EMPREENDEDORISMO

CR7 Funchal Promove encontro de empreendedores

O Pestana CR7, no Funchal, promoveu a iniciativa AFTERWORK, eventos de networking onde empreendedores se encontram depois de um dia de trabalho para trocar contactos, partilhar experiências, conhecerem-se e apresentarem novas ideias, de uma forma simples, arrojada e cosmopolita. Dão ainda oportunidade a projetos locais de ativarem as respetivas marcas e de se darem a conhecer ao mercado.

▮ ARTE

Pousada de Cascais redesenha mapa artístico da cidade Com a criação do Cidadela Art District

O Cidadela Art District é um espaço artístico inovador criado pelo Grupo Pestana. Nasceu, em 2014, como um polo de arte para visitantes e hóspedes, reforçando o posicionamento de Cascais como território cultural, em articulação com o Centro Cultural de Cascais e a Casa das Histórias de Paula Rego, entre outras instituições e eventos culturais. Expressa, pelo carácter inovador que a iniciativa tem, os laços de cidadania que a Pousada construiu com Cascais, sendo exemplo do papel que um grupo hoteleiro pode desempenhar no reforço do posicionamento cultural de uma cidade.

Possui 6 estúdios abertos de criação ao vivo, permitindo que hóspedes e visitantes possam assistir ao processo criativo. Estes 6 estúdios, cedidos gratuitamente por períodos de um ano, foram ocupados por um conjunto de artistas contemporâneos portugueses: Paulo Arraiano, Pedro Matos, Susana Anágua, Duarte Amaral Netto, Bruno Pereira e Paulo Brighenti. OS 6 artistas foram responsáveis pela criação de 6 quartos de autor na Pousada de Cascais, bem como pela dinamização de várias palestras e workshops, assegurando uma inovadora dinâmica criativa.

Grupo Pestana Parceiro do Arte Institute

O Grupo Pestana apoia o Arte Institute. A organização, sediada em Nova Iorque, tem como missão divulgar a arte e cultura portuguesa naquela cidade e no mundo. Proporciona um espaço intercultural de inspiração, sendo um catalisador para um diálogo inovador artístico entre as várias comunidades de Nova Iorque e os artistas portugueses.

▮ APOIO À ECONOMIA LOCAL

Unidades da Madeira Promovem produtos locais

Os hotéis Colombos e Pestana Porto Santo, da região da Madeira desenvolvem várias ações de promoção de produtos locais, contribuindo para a dinamização do comércio de produtos locais. Em 2016 continuou a promover, semanalmente, uma feira de artesanato, com artesãos locais, promovendo desta forma os talentos locais e ajudando estas pessoas a obter um rendimento extra. Esta iniciativa, que existe desde 2012. Outra medida que com que ajudámos a dinamizar a economia local foi o protocolo assinado com os agricultores locais, no qual ambas as partes se comprometem a comprar e fornecer, respetivamente, produtos agrícolas produzidos localmente, na maior parte das vezes sem recorrerem à utilização de fertilizantes ou pesticidas, portanto, beneficiando a agricultura biológica e a frescura dos produtos confeccionados.

Pousada Convento de Vila Pouca da Beira Promove cultura local

Ao longo do ano 2016 a Pousada Convento de Vila Pouca da Beira, acolheu a Associação Cultural e Recreativa de Vila Pouca da Beira, através do grupo Melodias e Tradições da Beira Serra. O grupo marcou presença regular no hotel, onde apresentou performances artísticas de música, dança, canto, conto de histórias, exposições teatrais e exposições do artesanato local. Entendemos que desta forma estamos a proporcionar experiências únicas a quem nos visita, a impulsionar o intercâmbio de culturas, a promover a cultura e história local, a fortalecer as relações com a comunidade e, ao mesmo tempo, a permitir que a Associação angarie fundos para desenvolver a sua atividade através dos donativos doados pela assistência no final de cada espetáculo. A Associação Cultural e Recreativa de Vila Pouca da Beira foi fundada em 2009 com o objetivo claro de valorizar e divulgar o património artístico da Aldeia que conta com cerca de 300 habitantes.

Enquanto membro do GRACE, o Grupo Pestana tem procurado partilhar as boas práticas de sustentabilidade e responsabilidade social implementadas junto dos associados desta instituição. Participou, ainda, na elaboração de um documento de referência sobre responsabilidade no setor do turismo “Desafios e Oportunidades de Responsabilidade Social no Setor do Turismo”. Elaborado em 2014, o documento descreve os principais riscos sociais e ambientais do setor, apresentando exemplos de iniciativas implementadas para os mitigar.

6.3. GESTÃO DO CAPITAL HUMANO

O Desafio do Setor

Ter profissionais com as competências técnicas e perfil pessoal adequado ao desempenho das suas funções.

A Resposta do Grupo Pestana

O Grupo Pestana compreende o papel fundamental que os seus colaboradores desempenham no Grupo. Temos como política recrutar colaboradores qualificados para as funções que desempenham e capazes de crescer nas nossas empresas. A nossa política de recursos humanos contempla ainda um conjunto de processos de gestão para desenvolvimento e retenção dos nossos melhores colaboradores.

PRINCIPAIS INDICADORES DE GESTÃO DE CAPITAL HUMANO EM 2016

4032 colaboradores. Menos 4% que em 2015.

41% de mulheres. Valor igual ao de 2015.

73% de colaboradores com contrato sem termo. Valor igual ao de 2015.

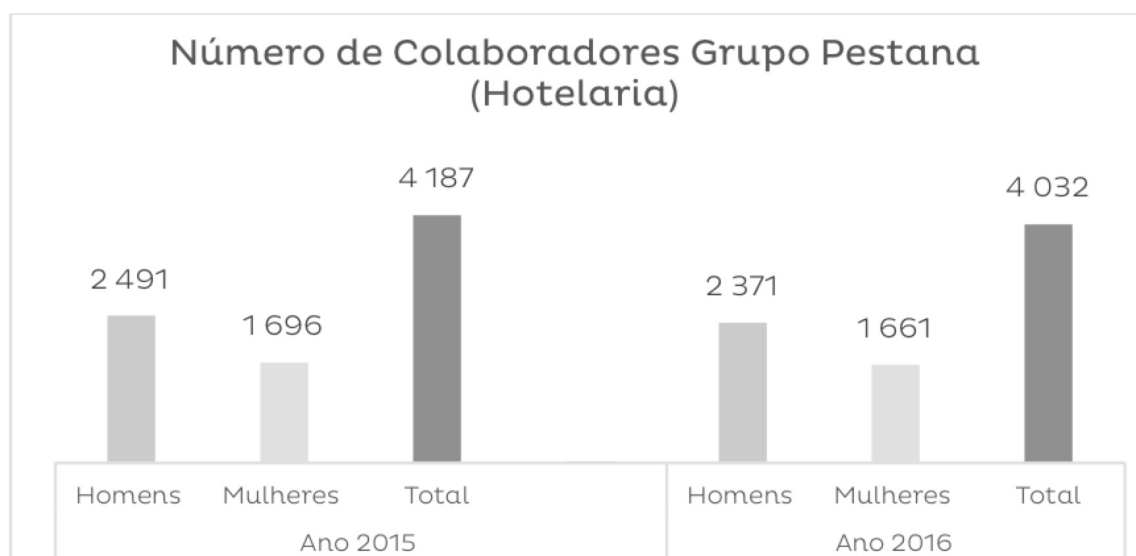
2% de colaboradores em regime de part time. Valor igual ao de 2015.

18% de colaboradores trabalham por turnos. Valor igual ao de 2015.

211, número de acidentes. Menos 15% que em 2015.

3003, número de colaboradores com avaliação de desempenho. Mais 375% que em 2015.

O número de colaboradores diminuiu 4% em 2016 face ao ano anterior, totalizando um total de 4032 colaboradores de hotelaria. Em 2016 as mulheres representam 41% dos colaboradores.



A política de recursos humanos do Grupo Pestana tem como princípios:

- Adequar o indivíduo à função e permitir o seu autoaperfeiçoamento.
- Estimar o potencial de desenvolvimento e definir o perfil dos colaboradores.
- Formar tanto nas áreas técnicas como comportamentais.
- Motivar, promover, premiar ou reconverter para outras funções.
- Melhorar a comunicação e as relações interpessoais.

O grupo Pestana, sobretudo no mercado português, dá um contributo relevante para a empregabilidade do setor. 73% dos colaboradores têm contrato sem termo. Apenas 18% desenvolvem a sua atividade por turnos. Em 2016 24% dos colaboradores são sindicalizados, conhecendo este valor uma variação de mais 4 p.p. face ao ano anterior. É ainda de sublinhar o aumento de 81% no número de colaboradores que em 2016 recebeu avaliação de desempenho. O número de acidentes com baixa reduziu 17% de 2015 para 2016, com um total de 123 acidentes.

INDICADORES	ANO 2015			ANO 2016		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
% colaboradores com contrato sem termo	75%	79%	73%	74%	78%	73%
% de colaboradores que trabalham por turnos	20%	15%	18%	21%	14%	18%
% de colaboradores sindicalizados	22%	17%	20%	23%	25%	24%
% de colaboradores com avaliação de desempenho	24%	21%	23%	82%	81%	81%
Nº acidentes de trabalho com baixa (nº)	93	56	149	81	42	123

Numa busca constante por atingir níveis de excelência e formar profissionais de qualidade, o Grupo Pestana apostou em diversas atividades para atingir os seus objetivos, sendo de destacar:

▮ FORMAÇÃO

A atividade formativa teve um total de 31 612 horas de formação em 2016, o que representa um volume formação médio por colaborador de 8 horas.

PESO DAS HORAS DE FORMAÇÃO POR CATEGORIA PROFISSIONAL	2015	2016
Administradores	0,2%	1,9%
Diretores Gerais de Operação	0,5%	0,5%
Diretores Nacionais	5,6%	2,1%
Diretores Regionais	10,4%	8,3%
Assistentes de Direção e outras chefias-chave	14,4%	4,0%
Chefes de Departamento	16,2%	10,1%
Outras funções	52,8%	73,1%

▮ MODELO DE AVALIAÇÃO

O modelo de avaliação está fundamentado em duas áreas: a área operacional, relacionada com o “saber fazer”, e a área comportamental, relacionada com o “saber ser ou estar”. O sistema de avaliação é um processo dinâmico que visa melhorar a comunicação entre o avaliado e o avaliador, revestindo-se também de um caráter essencialmente pedagógico.

A avaliação anual é obrigatória para todos os avaliados com um mínimo de 6 meses de experiência na função. A avaliação semestral é obrigatória para todos os avaliados que se encontrem ao serviço da empresa há mais de 6 meses e há menos 3 anos. A avaliação extraordinária é de preenchimento livre, podendo ser efetuada sempre que um avaliador considere oportuno.

▮ RECONHECIMENTO DO DESEMPENHO

Praticamos as seguintes iniciativas na área do reconhecimento do desempenho dos nossos colaboradores

- Os Prémios Colaborador do mês e Colaborador do ano são uma prática comum a todas as unidades do Grupo premiando e estimulando o empenho e entusiasmo dos colaboradores.
- Os colaboradores com bom desempenho profissional recebem um bónus anual para o qual contribuem os diferentes objetivos de trabalho, em várias áreas.
- Anualmente na Reunião Pestana procede-se à entrega dos Prémios Anuais para as unidades com melhor performance em várias categorias, como p. ex., “Prémio Produtividade Pestana”.

▮ SAÚDE E SEGURANÇA

Na Venezuela foi colocada à disposição de todos os colaboradores a vacina contra a gripe, num investimento de 7.000 dólares. 42% dos colaboradores participaram nesta campanha.

A unidade da Bahia, no Brasil desenvolveu o programa Health for all, que pretende promover a saúde dos colaboradores com a oferta de exames que permitem à equipa conhecer o seu estado de saúde. A unidade investiu 20 mil dólares neste programa. 80% dos colaboradores participaram no programa que apresentou resultados positivos: ao fim de 1 ano o índice de saúde dos colaboradores aumentou 10%.

Nos países africanos onde estamos presentes são realizadas palestras sobre o tema da higiene e segurança no trabalho, sobretudo para prevenção de doenças com grande impacto nestas regiões como a Febre Tifoide, a Malária e a tuberculose. É também realizada sensibilização para a prevenção de doenças sexualmente transmissíveis e infecto-contagiosas, como HIV Sida.

No *Pestana Palace*, *Pestana Cascais* e *Pestana Sintra* são disponibilizadas para todos os colaboradores destas unidades consultas mensais de medicina curativa.

▮ HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR

O Grupo Pestana cumpre com toda a formação exigida por lei em matéria de higiene e segurança alimentar, dando aos seus colaboradores a respetiva certificação da formação.

▮ SALÁRIOS E BENEFÍCIOS

Em todas as nossas unidades praticamos salários no mínimo iguais ou superiores ao Salário Mínimo Nacional, assim como os salários de colaboradores do sexo masculino e feminino, pertencentes à mesma categoria profissional, são iguais.

▮ BENEFÍCIOS

O Grupo Pestana concede a alguns dos seus colaboradores um conjunto de benefícios que contribuem para um melhor nível de bem-estar dos seus colaboradores, como plano médico, subsídio de alimentação e seguro de vida. Nalguns países o Grupo paga ainda um vale de transporte aos seus colaboradores.