

## PESTANA GRAND PREMIUM OCEAN RESORT

### RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2017



O Pestana Grand dá as boas vindas a todos os seus Hóspedes e convida-os a colaborar numa prática diária de sustentabilidade, a serem também **“Hóspedes do Planeta/Planet Guests”**.

A vossa participação vai permitir-nos continuar a desenvolver várias áreas de ação através das quais o Pestana Grand progride como um empreendimento

- ecologicamente correto
- economicamente viável
  - socialmente justo
- culturalmente diverso

Colaborando com cada gesto, ação, intervenção, ajudaremos, nós, os Colaboradores e vós, os Hóspedes, a preservar o nosso planeta para as futuras gerações.

Nas informações que encontrarão nos vossos quartos, nas zonas públicas, no nosso sítio na net ou conversando connosco, poderão encontrar várias formas de participar nesta viagem muito especial, que não termina.

Muito obrigado!

A Direção e a Equipa

## O Hotel

O Pestana Grand é um dos melhores e mais prestigiados hotéis de 5 estrelas no Funchal, Madeira, localizando-se na Ponta da Cruz, com vista sobre o Oceano e o Cabo Girão.

Fica apenas a 30 minutos a pé da praia Formosa e tem acesso direto à promenade do Lido, a mais famosa da Madeira. Rodeada de magníficos jardins, a piscina de água salgada é uma das maiores da ilha e com vista para o mar.

O hotel tem um SPA com serviço "Magic SPA" de massagens e tratamentos, jacuzzi, sauna, ginásio, banho turco e ainda uma piscina interior. Podem os nossos hóspedes usufruir ainda de aulas grátis de hidroginástica e stretching.

Aos hóspedes oferecemos a escolha entre quatro restaurantes e dois bares. Se vêm com a família, as crianças têm uma sala de jogos e uma zona de diversão no jardim. A garagem do hotel oferece ainda o estacionamento gratuito.

Todos os quartos são espaçosos, com varanda e incluem Wi-Fi.

### QUARTOS

O Pestana Grand é um Premium Ocean Resort com 177 quartos, 11 suites e 1 master suite.

Os quartos têm muita luz natural e ar-condicionado.

### RESTAURANTES E SERVIÇOS

O Pestana Grand oferece uma gama diversa de experiências culinárias. Os restaurantes são quatro, o Atrium (buffet, cozinha internacional), o Cabo Girão (cozinha tradicional madeirense), a Trattoria de La Fontana (cozinha italiana) e o Au Tagine (cozinha marroquina).

Para refeições ligeiras, snacks e bebidas, temos o "Pool Bar" e no final da tarde, pela noite fora, o "Coast Bar" onde se servem cocktails deliciosos e se disfruta de um programa semanal de música ao vivo.

O hotel tem ainda a oferta de viagens de autocarro para o centro da cidade e regresso. A receção do hotel está aberta 24 horas.

### LOCALIZAÇÃO, DESTINO, CULTURA

A Madeira é conhecida em todo o mundo pelas festas de Fim de Ano. Se preferir visitar a Madeira em Junho, terá também a oportunidade de assistir ao Festival do Atlântico com magníficos espectáculos de fogo de artifício.

Se escolher Abril- Maio, então recomendamos a Festa da Flor. Durante vários dias poderá encantar-se com tapetes de flores, exposições, espectáculos e a atração principal— o colorido cortejo da Festa da Flor, o Cortejo Alegórico.

Pode ainda aplicar a sua energia em passeios a pé pela ilha ou dar passeios de barco durante os quais se pode nadar em locais maravilhosos. Se for em busca de baleias ou golfinhos terá experiências inesquecíveis.

Descubra ainda o pitoresco de Santana, a baía de Câmara de Lobos, as incríveis piscinas naturais do Porto Moniz ou o Curral das Freiras, locais onde a natureza se revela em todo o seu esplendor.

Este hotel situa-se a 10 minutos do centro do Funchal. Daqui poderá partir à descoberta do Monte com jardins e vistas maravilhosos.

O aeroporto fica a 22 km.

## EMPREGO

O Pestana Grand emprega cerca de 70 pessoas, 50 dos quais são efectivos. Média de idade: 41

Média de duração de emprego no Grupo Pestana: 13 anos

Homem/Mulher: dependendo da estação, 50/50 %

Todos os anos o Pestana Grand acolhe estagiários na área da hotelaria vindos de escolas locais, nacionais e internacionais, respeitando os termos legais dos países de origem.

O Pestana Grand «também coopera com escolas e instituições, recebendo estagiários com requisitos especiais, físicos ou intelectuais. Em Setembro de 2016 empregamos um destes participantes que faz parte do quadro de colaboradores do hotel, até à data. É um colaborador muito elogiado pelos hóspedes pela sua simpatia, sorriso e desempenho profissional.

## OS NOSSOS HÓSPDES

O Pestana Grand recebe um vasto leque de nacionalidades. Em 2016 as 10 nacionalidades Top foram:

<b>Pestana Grand 2016 Top 10 - Nacionalidades</b>		
<b>Nacionalidade</b>	<b>%</b>	<b>Pessoas</b>
Alemanha	38,11%	42083
Inglaterra	33,14%	36596
Suiça	4,66%	5148
França	3,95%	4364
Portugal	2,60%	2876
Áustria	2,23%	2460
Suécia	1,63%	1805
Espanha	1,13%	1251
Luxemburgo	1,07%	1182
Noruega	0,93%	1030

## Programa de sustentabilidade - Pestana Grand

### Responsabilidade:

O programa de Sustentabilidade do Pestana Grand baseia-se na filosofia de sustentabilidade do Grupo Pestana. Cada país, região em que Pestana Hotels & Resorts esteja estabelecido, tem um Diretor de Área Senior a quem são reportados os resultados e conquistas de cada unidade da região. Cada unidade/hotel tem um Gestor que assegura o cumprimento do programa de sustentabilidade, controla o desempenho das equipas liderando-as para alcançarem os objectivos estipulados pelo programa de sustentabilidade. Todos os anos os colaboradores do hotel são avaliados pelo seu desempenho. A avaliação de cada colaborador tem parâmetros de acordo com os objectivos e registam o que cada um realizou.

### Stakeholders:

O hotel coordena com os departamentos internos centrais e várias empresas externas os resultados do programa de sustentabilidade, por exemplo:

Departamento Central de Manutenção: control de consumos de energia, água, gás;

Departamento Central de Compras: política de compras, seleção de fornecedores preferências (regionais) e produtos;

Departamento Central de Recursos Humanos: gere os colaboradores, a formação, saúde e segurança no trabalho, cooperação com escolas de hotelaria, instituições. Para além disto, todas as políticas que se referem a Direitos Humanos, Discriminação, Proteção da Infância, etc, saem deste departamento central para todo o Grupo Pestana;

"Controlvet": control do HACCP, formação;

"Perimadeira": recolha de resíduos, reportando mensalmente as quantidades e a qualidade da acção dos colaboradores; formação;

"Ecolab" – fornecedor dos produtos de limpeza – procedimentos técnicos e de segurança, resíduos de produtos, etc e formação;

"TFalcon" – control natural de espécies animais invasivas;

"Frente Mar Funchal" – control das condições ambientais na promenade (frente ao hotel);

"Jardim Formoso" – responsável pelos jardins do hotel com o compromisso de garantir a presença de espécies locais, informar os hóspedes sobre a natureza local e pelo pequeno jardim de ervas aromáticas do hotel. Um especial cuidado em colaborar com a Câmara Municipal na manutenção do local onde o hotel se insere;

"Tulipa" : decoração preferencial com plantas vivas, locais, evitando flores de corte;

"Healthy Planet": contratado em 2016 para fornecer produtos para o ar "Amby Control";

"Criamar": Intervenção social – cooperação com a educação de crianças;

“Lar da Tabua”: Intervenção social – cooperação na animação e assistência a pessoas idosas vivendo nesta instituição.

### Meio ambiente e social:

- proteger o meio ambiente – atenção ao lixo, à paisagem, à natureza envolvente, poupar energia e controlar consumos;
- proteger as crianças na sua educação, direitos e valores;
- proteger e educar colaboradores: saúde, conhecimento profissional, sociabilização;
- dar oportunidades de emprego à população local, sem preconceitos de raça ou religião;

### 2016:

Domínio	Objectivo	Ação	Realização
1. Energia	5% de poupança no consume total, comparado com 2015.	Formação e parâmetro de avaliação	80%
2. Seleção de resíduos	Avaliação: “Muito Bom”	Formação	“Muito Bom”
3. Água	Chuveiro = 10 l/min Lavatório = 5 l/min Wc’s = 6,5 l/min Urinóis = 2 l/min	Instalação do equipamento necessário para reduzir caudal	75% instalado
4. Informação	Informar e entusiasmar Hóspedes sobre Sustentabilidade	Nova brochura para quartos sobre sustentabilidade	0%
5. Social	i.e. Programa especial de Natal com os idoso do Lar da Tabua	Organizar o programa e lava-lo a cabo.	100%
6. Meio ambiente	Seleção de resíduos nos jardins e piscinas	Reciclar os velhos contentores de lixo para os hóspedes usarem, separando o lixo.	100%
7. Meio ambiente	Proteger a natureza – equipa e hóspedes	Plantar árvores na zona este da ilha onde a vegetação é muito pouca.	100%



## WATER CONSUMPTION 2015-2017

	Water	Clients		Water	Clients		Diff
	2015	2015		2016	2016		
	m3	nº clients	m3/ client	m3	nº clients	m3/ client	
Jan	1.306	5.466	0,239	1.489	6.770	0,220	
Fev	1.515	8.242	0,184	1.581	7.483	0,211	
Mar	1.643	9.023	0,182	1.766	8.587	0,206	
Abr	1.804	8.910	0,202	1.775	8.709	0,204	
Mai	1.709	9.656	0,177	1.917	9.693	0,198	
Jun	1.865	9.741	0,191	2.079	10.063	0,207	
Jul	2.159	10.928	0,198	2.123	11.059	0,192	
Ago	2.096	11.224	0,187	2.367	11.472	0,206	
Set	2.177	9.830	0,221	1.307	9.408	0,139	
Out	2.001	9.831	0,204	1.935	10.472	0,185	
Nov	1.799	8.342	0,216	1.823	9.141	0,199	
Dez	1.503	6.583	0,228	1.526	6.213	0,246	
<b>TOTALS</b>	<b>21.577</b>	<b>107.776</b>	<b>0,200</b>	<b>21.688</b>	<b>109.070</b>	<b>0,199</b>	<b>-0,7%</b>

### ESTAMOS A POUPAR ENERGIA

#### MÁQUINA DE LAVAR LOUÇA

Cheia, bem arrumada, a funcionar a 100%



**NÃO**

Pouca loiça, espaços vazios, sem proveito



19.03.2016 20:30

PESTANA GRAND PREMIUM OCEAN RESORT MADEIRA PORTUGAL

Caro Hóspede

A **Hora do Planeta** é um acto simbólico, promovido em todo o Mundo pela Rede **WWF**, no qual os governos, empresas e a população demonstram a sua preocupação com o aquecimento global, desligando a luz durante sessenta minutos numa data determinada.

O Grupo Pestana Hotels & Resorts e as Pousadas de Portugal associam-se mais uma vez a esta iniciativa em prol do Planeta pelo que, neste dia **19 Março** pelas **20h30** e durante **1 hora** procederemos à redução da luz eléctrica, tanto no interior (áreas comuns) como no exterior das nossas unidades.

Mais do que um percurso, o Grupo Pestana assume a implementação de práticas de desenvolvimento sustentável como uma atitude no seu dia-a-dia, convertidas no **Programa Planet Guest** sob o lema "Somos apenas Hóspedes do Planeta". Poderá conhecer mais em [www.planetguest.com](http://www.planetguest.com).

Agradecemos desde já a compreensão, resta-nos convidá-lo a participar desta iniciativa, desligando as luzes do seu quarto favorito. Assim, juntos, poderemos ver melhor o Planeta em que vivemos.

**O jantar será servido à luz de vela.**

A Direcção

---

Dear Guest,

The **Earth Hour** is a symbolic initiative, promoted all over the world by WWF, whereby governments, companies and individuals are invited to show their concern regarding global warming, by turning the light off during sixty minutes on a set date.

The Group Pestana Hotels & Resorts and the Pousadas de Portugal are participating once again in this project for the Planet and, on the **19<sup>th</sup> March**, at **20h30**, will reduce electric lights for 1 hour in internal and external areas.

The Group Pestana is proud to implement best practices of sustainable development daily, which are part of its **Planet Guest** Sustainability Program under the motto, "We're All Planet Guests". Find out more at [www.planetguest.com](http://www.planetguest.com).

We thank you in advance for your understanding and invite you to join us in this event by turning your room lights along with us. We're certain that together we'll be able to see the Planet we live in under a new light.

**Dinner will be "Candle Light".**

The Management

---

Lieber Gast,

Die **Earth Hour** ist eine symbolische Initiative, gefördert in der ganzen Welt (von WWF), wobei Regierungen, Unternehmen und Einzelpersonen eingeladen sind, ihre Besorgnis über die globale Erwärmung zu zeigen, indem das Licht Zeit für 60 Minuten ausgeschaltet oder verringert wird.

Die Gruppe Pestana Hotels & Resorts und die Pousadas de Portugal betiligen sich noch einmal an diesem Projekt für den Planeten und am **19. März um 20.30 Uhr**, wird für 1 Stunde in internen und externen Bereichen die elektrische Beleuchtung reduziert.

Die Gruppe Pestana ist stolz darauf, täglich beste Praktiken der nachhaltigen Entwicklung zu implementieren, die Teil des **Planet Guest** Nachhaltigkeitsprogramm unter dem Motto stehen: "Wir sind alle Planet-Gäste". Erfahren Sie mehr auf [www.planetguest.com](http://www.planetguest.com).

Wir danken Ihnen im Voraus für Ihr Verständnis und laden Sie ein, an dieser Veranstaltung teilzunehmen, indem Sie Ihre Raumbeleuchtung zusammen mit uns ausschalten oder verringern. Wir sind sicher, dass wir gemeinsam in der Lage sind, den Planeten auf dem wir leben, in einem ganz neuen Licht zu sehen.

**Das Abendessen wird "Candle Light" sein.**

Die Direktion

2.

### Formação "Separação de Resíduos"



3.

Caudal de água aconselhado nos chuveiros 5l/min; no lavatório, 16l/min

4.

### Nova brochura 2017



**5.**  
**Festa de Natal no “Lar da Tabua”**



**6.**  
**Seleção de Resíduos na área da piscina**



## 7.

### Plantar árvores no leste da Ilha



Estes são só exemplos de várias ações dentro e fora do hotel entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro 2016.

#### **OBJETIVOS 2017:**

- Energia e consumos: 5% de poupança em energia e água nos chuveiros.
- Informação aos hóspedes sobre sustentabilidade
- Segunda formação sobre Proteção a Crianças
- Desenvolvimento de programa de formação profissional com a Escola de Hotelaria da Moita.
- Projeto OMO - ON MY OWN... AT WORK - THE OMO PROJECT (Trisomia 21)
- Publicar o Relatório de Sustentabilidade no site Pestana.
- Mudar utilização de copos vidro na zona da piscina para copos de polycarbonato, reutilizáveis.

#### **Este relatório está publicado:**

- Em capa específica no lobby do hotel – para Hóspedes;
- Pestana Intranet – para os Gestores, Departamentos Centrais de Pestana Hotels & Resorts e Colaboradores em geral.