



PLANET GUEST  
PESTANA SUSTAINABILITY

# Relatório de Sustentabilidade 2012-2013

Grupo Pestana



*Pestana*  
HOTELS & RESORTS



POUSADAS  
DE PORTUGAL

# Índice

---

1. Mensagem do Presidente
2. O nosso negócio
3. Abordagem à sustentabilidade
4. Contributo para a Sociedade
5. Respeito pelo meio ambiente
6. Inovação, qualidade e segurança ao serviço do cliente
7. Equipa Pestana
8. Anexos: Tabela GRI e Notas Metodológicas

# 1. Mensagem do Presidente

---

É com um enorme orgulho que vos apresento o 3º Relatório de Sustentabilidade do Grupo Pestana. 2012 foi um ano marcante na história do Grupo. Foi o ano em que comemorámos quatro décadas de existência.

O caminho para chegar até aqui faz-se todos os dias, com paixão e entusiasmo, iniciativa e espírito de equipa. Mas também pela procura contínua de superar resultados, com sentido de trabalho e responsabilidade. Este aniversário é um marco que nos obriga a honrar o trabalho de todos os que contribuíram para aquilo que é hoje a marca Pestana: o maior grupo hoteleiro português com presença consolidada em 15 países, e um plano de expansão e crescimento sustentado.

Os anos de 2012 e 2013 foram inquestionavelmente marcados por um contexto difícil. No entanto, e apesar do desafio, o Grupo Pestana cumpriu com os objetivos traçados.

Num momento desafiante para a economia nacional e internacional, a gestão sustentável dos negócios sugere sermos capazes de lidar com a crise, transformando as dificuldades em oportunidades, melhorando a eficiência e produtividade e, ao mesmo tempo, procurando ter um efeito positivo sobre o contexto socioeconómico em que estamos inseridos.

Em 2013 o Grupo consolidou a sua posição no ranking mundial e europeu do sector da hotelaria, ocupando a posição 121 e 35, respetivamente. Foi com orgulho pelo nosso trabalho que recebemos, em 2012 e 2013, um total de 121 prémios e certificados de reconhecimento das mais diversas organizações.

Embora não seja possível realizar uma comparação entre o ano de 2012 e 2013, dado que o perímetro de consolidação em cada um dos anos é distinto face à reestruturação ocorrida no Grupo em 2013, o volume de negócios do Grupo ascendeu, em 2013, aos 321 milhões de euros de receita.

Durante estes dois anos reforçámos a ligação às comunidades envolventes, e que contribuem para o sucesso da nossa atividade, continuando e melhorando a campanha “Obrigado Por Ajudar”, com início em 2011. Durante estes dois anos esta campanha totalizou um valor total de 161.952€, dos quais 5.976€ foram canalizados para a Unicef, mais especificamente para a tragédia que se fez viver nas Filipinas no final do ano de 2013. Mas a campanha “Obrigado Por Ajudar” é apenas uma das muitas iniciativas que o Grupo implementa. Em 2012 e 2013, o total de donativos realizados pelo Grupo e pelos nossos clientes assumiu o valor de 1,043 milhão de euros.

Na área ambiental, destaco a nomeação de um responsável para a Energia e Segurança. Com esta nomeação mantivemos o bom desempenho no que toca aos consumos e aumentámos a sensibilização feita a este nível.

A inovação, qualidade e segurança ao serviço do cliente continua a ser um pilar estratégico do Grupo, que nos permite manter bons resultados no que respeita às taxas de ocupação.

O Desenvolvimento Sustentável faz parte da estratégia do Grupo Pestana e continuará a ser uma das prioridades estratégicas do Grupo.

Convido-vos a conhecer o nosso trabalho e os projetos do Grupo neste 3º Relatório de Sustentabilidade.

## 2. O Nosso Negócio

---

Presença em **15 países**

**321 Milhões de euros** de receitas em 2013

**86 Unidades hoteleiras**

**12 Empreendimentos** de Vacation Club

**6 Campos de golfe**

**3 Empreendimentos** imobiliários/turísticos

**2 Concessões de jogo** para casino

**121 Prémios e reconhecimentos** do mercado em 2012 e 2013

**1,043 Milhões em donativos** à comunidade em 2012 e 2013

### 2.1 O Nosso Negócio

O Grupo Pestana, cuja origem remonta a 1972, por ocasião da fundação da M&J Pestana - Sociedade de Turismo da Madeira, desenvolve a sua atividade principalmente no sector do turismo, tendo ainda interesses na indústria e nos serviços. De empresa eminentemente local ou regional, o Grupo Pestana é, hoje em dia, claramente o maior grupo português no sector do turismo, tendo a sua cadeia hoteleira PH&R - Pestana Hotels & Resorts -, a gestão de 86 unidades e mais de 10.000 quartos.

O Grupo Pestana continua o processo de transversalidade da sua internacionalização, tendo já presença consolidada em 15 países (Portugal, Inglaterra, Alemanha, Brasil, Argentina, Venezuela, Moçambique, África do Sul, Cabo Verde e São Tomé e Príncipe, EUA, Cuba, Marrocos, Colômbia e Espanha).

A partir de 2003, o Grupo Pestana assumiu a gestão da rede das Pousadas de Portugal, que conta com 37 unidades em território nacional. Em 2010, marcando o início da entrada na Europa, o Grupo abriu a sua primeira unidade em Londres, o Pestana Chelsea Bridge Hotel & Spa. Em Maio de 2011 abriu o Pestana Berlin Tiergarten, na capital alemã. Entre 2012 e 2013, abriram novos investimentos internacionais, para além dos investimentos em Portugal, em Troia, na Pousada de Cascais e no Porto Santo: Miami, nos Estados Unidos da América, Bogotá, na Colômbia, Casablanca, em Marrocos, e Cayo Coco, em Cuba.

O Grupo Pestana entrou também em Espanha, com um novo hotel em Barcelona, que começou a operar a 01 de Novembro de 2013. Luanda será o primeiro destino do Grupo em Angola. Estão também anunciadas as aberturas da Pousada de Terreiro do Paço, e da Pousada da Serra da Estrela, e de um novo hotel em Lisboa.

Na área do lazer, o Grupo Pestana possui atualmente, para além dos 86 hotéis (Madeira, Algarve, Lisboa, Cascais, Sintra e Porto, Brasil, Inglaterra, Alemanha, Espanha, EUA, Cuba, Colômbia, Marrocos, Argentina, Venezuela, Moçambique, África do Sul, Cabo Verde e S. Tomé e Príncipe), 12 empreendimentos de Vacation Club, 6 campos de golfe, 3 empreendimentos imobiliário/turístico, 2 concessões de jogo para casino, Casino da Madeira e Casino em S. Tomé e Príncipe. Tem ainda uma participação numa companhia de aviação charter e num operador turístico.

## ANO 2012

- Abertura da Pousada de Cascais - Cidadela Historic Hotel & Art District.
- Inauguração, e entrega das casas da primeira fase, do Pestana Eco Resort de Troia.
- No final de 2012 estavam praticamente terminadas as obras do Pestana Miami, entretanto aberto ao público em Fevereiro 2013.
- Em Novembro de 2012 abriu ao Público o novo Pestana Bogotá.
- Prosseguiram as obras de construção do Pestana Casablanca, que abriu ao público em Fevereiro de 2013.
- O Grupo Pestana acordou com a ECS, sociedade Capital de Risco, o arrendamento, para os próximos quatro anos, da gestão do complexo turístico Colombo`s, no Porto Santo.
- Continuidade da remodelação e upgrade das estruturas físicas das unidades da rede Pousadas de Portugal, sob gestão do Grupo.
- Atingiu-se o ano cruzeiro do Pestana Options, novo modelo de comercialização de habitação periódica.
- O programa de fidelização – Pestana Priority Guest – atingiu os 200.000 membros. Durante 2012 iniciou-se a segunda fase de implementação do programa com o seu lançamento no Brasil e a incorporação de forma transversal dos outros negócios turísticos do Grupo.
- Na sequência do desenvolvimento tecnológico, os sites Pousadas e Pestana foram alvo de significativos desenvolvimentos tecnológicos e gráficos que permitiram um novo visual, facilitaram a interatividade e potenciaram novas formas de divulgação e comercialização, atingindo vendas superiores a 16,5 milhões de Euros, e dando um importante salto quantitativo nas vendas através deste canal próprio.
- Continuação do projeto integrado de Sustentabilidade, que visa implementar as melhores práticas ambientais e sociais em toda a operação Pestana, onde se inclui, com especial relevo, o Projecto “Criamar” - Instituição de Solidariedade Social, cuja finalidade é o apoio ao desenvolvimento pleno de jovens institucionalizados.

## ANO 2013

- Início da conversão, na Praça do Comércio, do edifício onde estava anteriormente localizado o Ministério da Administração Interna, da futura Pousada do Terreiro do Paço em Lisboa, com 86 quartos.
- Publicação do Relatório de gestão consolidado, decorrente da reestruturação ocorrida no Grupo em 2013
- Aprovação de um projeto para a adaptação de um imóvel, na Rua do Comércio, em Lisboa, numa unidade hoteleira com cerca de 80 quartos.
- Aquisição de vários prédios ao lado do atual Pestana Porto hotel, para ampliar o número de quartos, dos atuais 48 para 101 quartos.
- Início de desenvolvimento do projeto para um novo hotel no Algarve, em Alvor, o futuro Pestana Mar, com 76 quartos.
- Assinatura do contrato promessa de compra e venda para uma aquisição, em formato “turn-key”, de um hotel em Amsterdão, com cerca de 160 quartos.
- Abertura do novo hotel em Miami, em Fevereiro, localizado em South Beach, com 99 quartos.
- Abertura do Pestana Casablanca, um novo hotel de 4 estrelas, com 72 quartos, sob um contrato de gestão da marca Pestana Hotels & Resorts, atividade que ainda no ano transato deixou de ser consolidada, face à reorganização societária.
- Aquisição de um hotel de 4 estrelas, com cinco anos de operação, a cerca de 100 metros da Praça de Espanha, em Barcelona, acrescentando 84 quartos ao portefólio do Grupo.
- Face ao enorme sucesso da primeira fase, continuação do desenvolvimento do projeto Troia Eco-Resort, passando à execução da sua segunda fase, que consiste na venda e construção de 28 unidades de alojamento no conceito “Residence”.
- Reaquisição, no final do ano 2013, ao Fundo Novimovest, da propriedade do imóvel do hotel Pestana Carlton Madeira, pelo valor de 30 milhões de Euros.
- Abertura do Pestana Colombos Resort, um hotel 5 estrelas no Porto Santo, com 100 quartos disponíveis durante o ano 2013, propriedade do FLIPTREL IV, fundo gerido pela ECS Capital e que foi objeto de um contrato de arrendamento com o Grupo Pestana.

## 2.2 Principais resultados do Grupo Pestana 2012/2013

### RESULTADOS ECONÓMICOS

Ao longo de 2013 o Grupo Pestana procedeu a diversas obras de reposição e atualização dos seus ativos imobiliários, de modo a manter as condições ideais para otimizar a sua exploração.

Face à evolução e aprofundamento da crise, o Grupo Pestana tem-se focado, ao longo dos últimos anos, num controlo muito eficaz dos custos, procurando, de forma constante e consistente, a melhoria de eficiência dos seus recursos. Criou assim as condições essenciais para poder converter em melhoria significativa dos resultados operacionais a receita adicional originada pela retoma do mercado turístico.

Para uma maior eficácia no aproveitamento destes primeiros sinais de retoma, verificados em 2013, o Grupo Pestana estruturou a sua aposta comercial numa maior focalização baseada na segmentação dos seus hotéis em Portugal em três categorias (Pousadas de Portugal, Pestana Hotels e Luxury Hotels). Procurou, com esta segmentação, tornar a oferta mais consistente aos olhos do cliente, e adequar os meios comerciais ao público-alvo de cada um dos tipos de unidades hoteleiras. Em 2013 o Grupo consolidou a sua posição no ranking mundial e europeu do setor da hotelaria, ocupando a posição 121 e 35, respetivamente. O Grupo gere um total de 86 hotéis, e oferece diversos serviços de hospedagem, complementados pelo golf, casino, timesharing e atividades imobiliárias.

Os valores em seguida apresentados não permitem uma comparação entre o ano de 2012 e 2013, dado que o perímetro de consolidação em cada um dos anos é distinto, face à reestruturação ocorrida no Grupo em 2013, estruturado nas seguintes sub-holdings, que representam uma região geográfica:

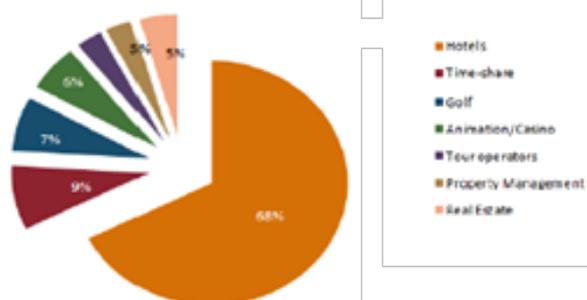
- Grupo Pestana, S.G.P.S., S.A. – Europa e América do Norte
- Djebel, S.G.P.S., S.A. – Brasil
- Pestana Invernonnes, S.L. – América do Sul e países de língua espanhola
- Salvintur, S.G.P.S., S.A. – África
- Other - Holding, Atlantic Holidays, Cervejas da Madeira

Os valores de 2013 presentes no quadro seguinte consolidam a atividade destas sub-holdings, (Informação mais detalhada sobre o perímetro de consolidação pode ser encontrada no Relatório de Contas de 2013 do Pestana International Holdings, S.A.)

Ano	Volume de Negócios (milhões €)		Custos de Colaboradores (milhões €)		Outros Custos Operacionais (milhões €)	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
<b>Valor</b>	<b>34,5</b>	<b>320,8</b>	<b>6,9</b>	<b>87,0</b>	<b>20,8</b>	<b>176,2</b>

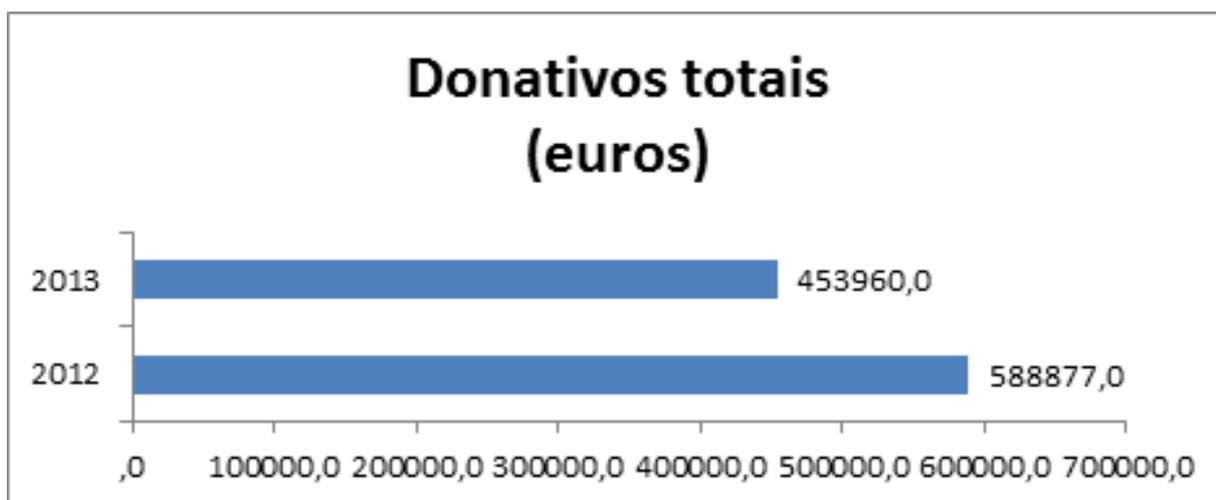
No total das receitas geradas em 2013 no Grupo Pestana, o negócio da hotelaria, time-share e do golf são os que têm um maior peso, representando 68%, 9% e 7%, respetivamente.

### RECEITAS DO GRUPO PESTANA EM 2013 POR ÁREA DE NEGÓCIO



## APOIO À COMUNIDADE

O exercício da cidadania pelo Grupo Pestana traduz-se, entre outras iniciativas, na doação de fundos às comunidades locais próximas das nossas unidades. Para além da campanha “Obrigado por Ajudar”, onde o Grupo assumiu o compromisso de doar à comunidade o mesmo valor dos donativos angariados junto dos nossos clientes, o nosso apoio à comunidade traduziu-se ainda pela implementação de outras iniciativas próprias e junto dos nossos clientes. A evolução dos donativos realizados em 2012 e 2013 está apresentada no gráfico e tabela seguinte. Em 2012 e 2013, os donativos totais para a comunidade ascenderam a 1,043 milhão de euros.



	2012				2013					
	Campanha Obrigado por Ajudar		Outros Donativos		Campanha Obrigado por Ajudar				Outros Donativos	
	Clientes	Pestana	Clientes	Pestana	Clientes	Pestana	Campanha Unicef		Clientes	Pestana
							Clientes	Pestana		
Pousadas de Portugal	0	0	0	0	0	0	-	-	0	189
Madeira	31.000	31.000	33.816	144.000	35.393	500	500	500	-	125.057
Algarve	3.874	3.874	80.000	0	3.681	3.681	1.797	1.797	15.000	-
Hotéis Centro	1.764	1.764	0	0	334	334	437	437	-	445
Porto	1.261	1.261	0	0	681	681	229	229	0	0
América Sul	0	0	0	215.669	0	0	25	25	-	189.231
São Tomé	0	0	0	20.998	0	0	-	-	0	17.389
Moçambique	0	0	612	15.447	0	0	-	-	2.122	11.500
África Sul	0	0	0	0	0	0	-	-	0	0
Cabo Verde	0	0	0	2.537	0	0	-	-	0	6.873
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>37.899</b>	<b>37.899</b>	<b>114.428</b>	<b>398.651</b>	<b>40.089</b>	<b>40.089</b>	<b>2.988</b>	<b>2.988</b>	<b>17.122</b>	<b>350.684</b>

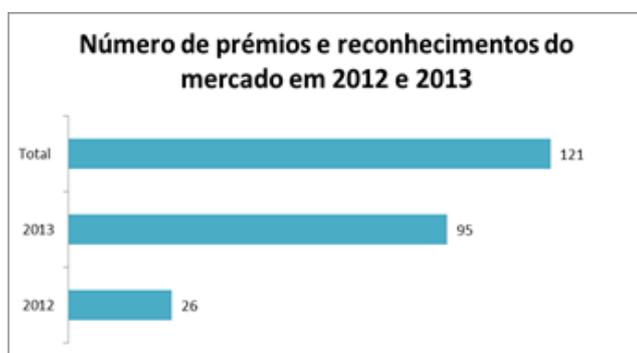
## 2.3 Prémios & Reconhecimento do Mercado

Em 2012 e 2013 o Grupo Pestana continuou a ser líder incontestado no sector hoteleiro em Portugal, de acordo com o Atlas da Hotelaria em Portugal, publicado pela Deloitte.

A marca Pestana foi distinguida como uma das mais valiosas em Portugal, pelo Brand Valuation Forum, em Março de 2012, que apresentou em Lisboa a avaliação das marcas portuguesas e seus ativos intangíveis. A marca Pestana foi avaliada em 104 milhões de Euros, figurando na 30ª posição do ranking de marcas portuguesas mais valiosas. Em 2012, a marca Pestana Hotels & Resorts classificou-se na 122ª posição entre as maiores do mundo, de acordo com o ranking HOTELS 325, um dos mais conceituadas da indústria e em 2013 subiu para a 121ª posição.

A nível europeu, de acordo com a classificação do European Hotel Survey da revista 'Hotel Management International', a marca Pestana ocupou a 26ª posição.

O Grupo Pestana recebeu vários prémios, certificados e nomeações, comprovando a excelência da sua oferta, tendo conquistado 121 prémios e reconhecimentos em 2012 e 2013.



## PRÉMIOS POR REGIÃO E UNIDADE HOTELEIRA EM 2012

	Trip Advisor	Zoover	Tui	Green Key	Jornal Expresso	Publituris Travel Awards	RCI	Bandeira Azul	Guia Michelin
Madeira	5	3	2	3				1	1
Pestana Palms	1			1					
Pestana Bay	1	1		1					
Pestana Porto Santo	1		2					1	
Pestana Grand	1	1							
Pestana Promenade	1	1		1					1
Hotéis Centro	2				1	1			
Pestana Palace	1				1	1			
Pestana Porto	1								
Pousadas	3				1				
Pousada do Porto	1				1				
Pousada de Évora	1								
Pousada de Estremoz	1								
Internacional	2								
Pestana Chelsea	1								
Pestana Curitiba							1		
Sub-Total	12	3	2	3	2	1	1	1	1

## PRÉMIOS POR REGIÃO E UNIDADE HOTELEIRA EM 2013

	Trip Advisor	Zoover	Tui Environmental Champion	Holiday Check.com	Travel Life	Green Key	BC BM	Conde Nast Traveller HOT LIST	Quality Award Jet2 Holidays	Bandeira Azul	Prémio Nacional Reabilitação Urbana	Funchal Cidade Florida	DRT Amigo do Turismo	Prémio Construir	Revista Premium Aeroflot	Revista Sparkling ***	Guia Michelin
Madeira	10	6	4	3	6	8			2	1		2	3				2
Pestana Palms	1		1	1	1	1											
Pestana Bay	1					1											
Pestana Porto Santo	3	1	2		1	1				1**							
Pestana Grand	1	1		1	1	1							1				
Pestana Promenade	1	1			1	1			1			1					1
Pestana Village	1	1	1	1	1	1							1				
Pestana Miramar						1											
Pestana Casino	1	1			1	1			1				1				1
Pestana Carlton	1	1										1					
Algarve	5	1		3		1											
Pestana Vila Sol	1																
Pestana Viking	1			1													
Pestana D.João	1																
Pestana Alvor Praia	1	1		1		1											
Pestana Alvor Park	1			1													
Hotéis Centro	2			1			1										
Pestana Palace	1						2										
Pestana Porto	1			1													
Pousadas	16			7			4	1			1			1	1	1	3
Pousada do Porto	1			1			1										
Pousada de Évora	1																
Pousada de Estremoz	1																
Pousada de Cascais	1						1	1			1			1			
Pousada de Estoi	1			1													
Pousada de Tavira	1			1													
Pousada de Sagres	1																
Pousada de Óbidos	1			1											1	1	
Pousada de Vila Viçosa	1																
Pousada de Guimarães	1			1			1										1
Pousada de Viana de Castelo	1			1													
Pousada de Alvito	1																
Pousada de Palmela	1			1													
Pousada de Bragança	1																
Pousada de Queluz	1						1										1
Pousada de Amares	1																
Internacional	1																
Pestana Chelsea Bridge	1																
Sub-Total	33	7	4	14	6	9	5	1	2	1	1	2	3	1	1	1	4

\* Trip Advisor Certificate of Excellence Travellers Choice | 8º Melhor All Inclusive Europa

\*\* 2ª Melhor praia a nível nacional

\*\*\* Best 500 restaurants in the world

\*\*\*\* Um dos 10 Castelos/Hotel para ficar no Mundo

## 2.4 Objectivos 2014 / 2015

Objectivos	2014	2015
Económicos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Consolidação organizacional decorrente da reestruturação do Grupo Pestana</li><li>- Crescimento e desenvolvimento da expansão do Grupo Pestana</li><li>- Crescimento dos principais indicadores de negócio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Consolidação e desenvolvimento da expansão do Grupo Pestana</li><li>- Crescimento dos principais indicadores de negócio</li></ul>
Sociais	<ul style="list-style-type: none"><li>- Assegurar mais de 35 horas de formação por colaborador</li><li>- Conclusão do projecto de análise de funções e perfil de competências</li><li>- Implementação de resultados resultante da realização de diagnóstico de clima organizacional</li></ul>	
Ambientais	<ul style="list-style-type: none"><li>- Implementação efectiva de comités de Energia e Segurança em todas as unidades em Portugal (2 reuniões por ano no local com análise de desvios)</li><li>- 1 Projeto de eficiência ESCO (Poupança de 20% em quantidade e valor no Projeto de eficiência do D.JII)</li><li>- Implementação dos projetos, já aprovados na Candidatura ao SI Turismo para as Unidades da Madeira, incluindo o SIMAC na Madeira, Projetos de Eficiência Energética no Casino Park e Carlton e substituição da cobertura em Fibrocimento do Casino Park</li><li>- Envio quadrimestral de mapas de controlo de consumos com análise de desvios zona a zona (internacional)</li><li>- Poupança de consumos de 5% por quarto ocupado (em energia)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Continuação dos Projetos iniciados em 2014</li><li>- Implementação do SIMAC (Sistema Informático de monitorização e alertas de Consumo) em Portugal</li><li>- Projeto de Eficiência ESCO (Poupança de 20% em quantidade e valor no Projeto de eficiência do Viking)</li><li>- Substituição de R22 em alguns sistemas de AVAC</li><li>- Eliminação / Contenção de Amianto nas unidades Portugal</li><li>- Poupança de consumos de 5% por quarto ocupado (em energia)</li></ul>

## 3. Abordagem à sustentabilidade

Os princípios e compromissos que o Grupo assume nas suas políticas refletem a sua abordagem de sustentabilidade: criar valor no longo prazo para a empresa, desenvolvendo a sua atividade com respeito pelo meio ambiente, comunidades e cultura locais, colaboradores e clientes.

A aposta no sector do Turismo e a disseminação de uma cultura de serviço nas diversas regiões onde o Grupo está presente, constitui uma mais-valia fundamental para o exercício desta atividade. Por se tratar de uma atividade de longo prazo, dependente do meio onde se insere e não deslocalizável, é imprescindível a aposta em iniciativas que protejam os recursos presentes para as gerações futuras.

A Sustentabilidade no Grupo Pestana tem sido uma aposta alavancada por 2 grandes objetivos: a rentabilidade e desenvolvimento do negócio no longo prazo, e a convicção que temos de que o caminho certo para o atingir deve garantir a conservação da natureza e do património local, e ter um efeito positivo na comunidade. Os dois objetivos estão intimamente relacionados, já que é a paisagem, as gentes, o património, a identidade e culturas locais que os clientes procuram, e, sem eles, o negócio dificilmente teria rentabilidade e sustentabilidade. Assim, a nossa responsabilidade é acrescida não só pela motivação ética “de fazer bem”, mas pela manutenção da atividade no longo prazo.

### Os nossos **Valores:**

- Atitude positiva e proactiva
- Entusiasmo e simpatia
- Espírito de equipa
- Ética e responsabilidade
- Qualidade superior
- Renovação e ousadia

### A nossa **Missão:**

Proporcionar momentos memoráveis ao nossos clientes através de:

- Produtos diferenciados e inovadores
- Excelência na prestação dos serviços
- Rentabilidade sustentada
- Postura correta perante a sociedade
- Equipas motivadas, qualificadas e motivadas

### PLANET GUEST

O programa PLANET GUEST, Pestana Sustainability Program, que atua sob o lema “Somos apenas hóspedes do Planeta”, continua a incorporar todas as iniciativas que promovem a sustentabilidade do Grupo Pestana, e ganha terreno ao afirmar-se cada vez mais como um conceito que transmite a posição do Grupo e dos seus colaboradores como um conjunto de pessoas que respeitam o Planeta em que vivem, e que mostram extrema preocupação perante as gerações futuras.

### POLÍTICAS PARA A SUSTENTABILIDADE DO GRUPO PESTANA

O Grupo Pestana subscreveu um conjunto de Políticas onde voluntariamente assume a responsabilidade de gerir aspetos como a qualidade de serviço, a segurança, a saúde e higiene no trabalho, os impactos ambientais ou a relação com a comunidade local. Estas Políticas impactam diretamente as principais partes interessadas do Grupo.

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

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

- Clientes: Política de qualidade e serviço, fidelizando hóspedes e colaboradores. Política de comunicação, comunicando frequentemente de forma clara e transparente.

- Ambiente: Política ambiental, reduzindo o impacto dos nossos produtos e da nossa actividade no ambiente.

## Políticas de Sustentabilidade

<p><b>Política de qualidade e serviço, fidelizando hóspedes e colaboradores</b></p>	<p>Respondemos ao desafios que o contexto económico nos apresenta e que os clientes - cada vez mais exigentes - nos impõem, através da inovação e da qualidade de serviço, orientados por rigor e exigência nas nossas atividades. Realizamos um acompanhamento constante das ossas condições de manutenção e gestão e dotamos os nossos colaboradores das competências necessárias às suas funções.</p> <p>Monotorizamos continuamente a satisfação dos nossos hóspedes de forma a identificar falhas e aspetos com potencialidade de melhoria.</p>
<p><b>Política de responsabilidade social corporativa, valorizando as dimensões da Pestana Turismo e o seu impacto nas comunidades onde se inserem</b></p>	<p>A integração das nossas unidades e da sua atividade nas comunidades é um fator-chave do nosso sucesso.</p> <p>Tendo em consideração que a exigência do hotel contribui para a dinamização da economia local através da atração de visitantes e pela criação de emprego, e numa perspectiva inversa que as nossas unidades beneficiam da atratividade das próprias regiões, estimulamos a cooperação com as comunidades locais, numa realação em que ambos só temos a ganhar.</p> <p>Privilegiamos a contratação local, promovendo o emprego e formação de pessoas da comunidade, apoiando em muitos dos casos a permanência de populações em zonas mais desfavorecidas. O património cultural, as tradições locais e a autenticidade do espaço são aspetos que pretendemos também preservar.</p> <p>Na perspetiva social, mantemos uma postura de igualdade e anti-discriminação perante as pessoas que trabalham connosco em todas as unidades e localizações geográficas onde nos inserimos.</p>
<p><b>Política de segurança, saúde e higiene no trabalho, melhorando a qualidade de vida com impacte na produtividade</b></p>	<p>A segurança, saúde e higiene no trabalho são fatores que influenciam fortemente a motivação e bem-estar dos nossos Colaboradores e, conseqüentemente, a qualidade do serviço prestado. Por este facto a SHST é alvo de uma atenção especial na atividade diária do Grupo, refletindo-se na atividade diária dos nossos hotéis.</p> <p>Assegurar a segurança dos nossos hóspedes e do nosso património é também fundamental. Por isso os nossos Colaboradores estão preparados para responder a situações de emergência e as nossas instalações possuem as características e equipamentos necessários para minimizar riscos.</p> <p>A qualidade de serviço, aliada a rigorosos critérios de qualidade, segurança e segurança alimentar, certamente protegerá a saúde de quem nos visita.</p>
<p><b>Política de comunicação, comunicando frequentemente de forma clara e transparente</b></p>	<p>Envolvemos as nossas partes interessadas através de diferentes mecanismos de comunicação, quer internos, quer externos.</p> <p>Internamente a comunicação flui através da intranet como forma principal de disseminação de campanhas e boas práticas, bem como a nossa revista dedicada à comunicação interna - Pestana Inside - que está disponível no nosso website. Esta última tem sobretudo a função de valorizar o trabalho de toda a equipa Pestana.</p> <p>Para clientes mantemos informação sobre práticas de racionalização de consumos, convidando-os a participar do nosso esforço de conservação dos recursos.</p>
<p><b>Política ambientais, reduzindo o impacte dos nossos produtos e da nossa actividade no ambiente</b></p>	<p>A integração na paisagem e proteção do ambiente na envolvente das nossas unidades hoteleiras é tomada em consideração desde a fase de planeamento de novas instalações até à sua fase de operação.</p> <p>Consideramos sempre as tecnologias e medidas mais eficientes, ecológicas e inovadoras quer ao nível de projeto, quer nas opções de construção que realizamos, até às medidas de controlo e monitorização de consumos de energia, água e ao nível da gestão de resíduos.</p>

Para conhecer com detalhe as Políticas que orientam a atividade do Grupo Pestana consulte [www.pestanaguest.com](http://www.pestanaguest.com)

## MODELO DE GOVERNO

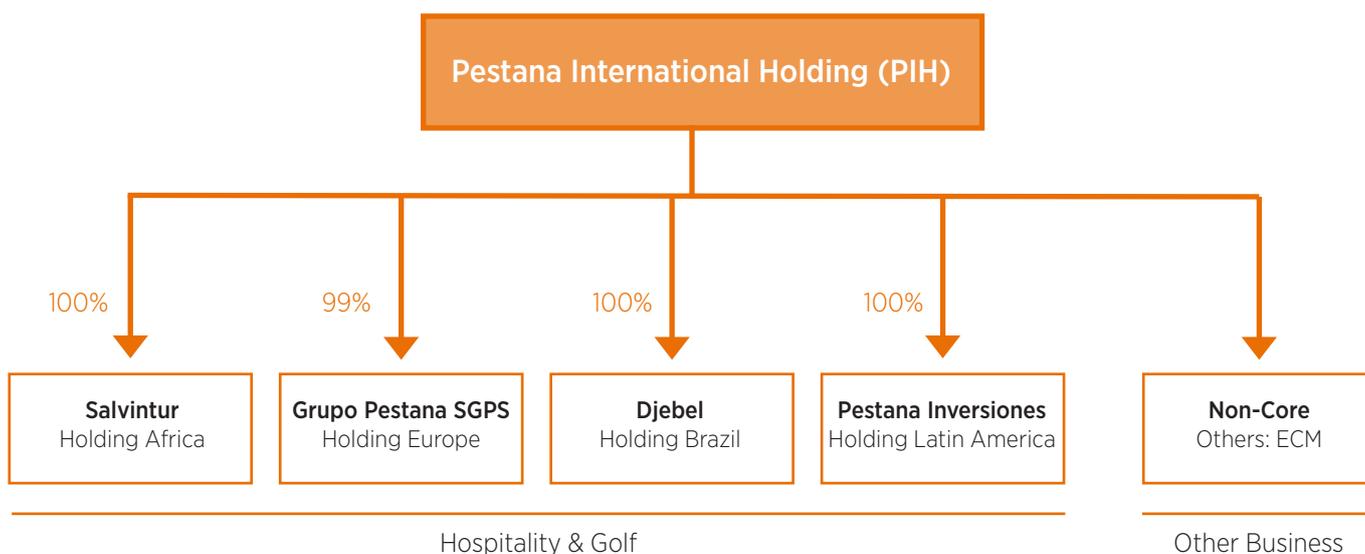
O Conselho de Administração (CA) do Grupo Pestana é o órgão de gestão com a responsabilidade máxima pela actividade das sociedades que integra.

O CA é composto por 19 administradores, todos executivos, com competência sobre as diversas sociedades existentes nas diferentes áreas geográficas onde o Grupo está presente.

A sustentabilidade está diretamente sob a responsabilidade de um dos 19 administradores.

Conselho de Administração:

- Dionísio Pestana (Presidente)
- Florentino Rodrigues
- João Machado
- João Pinto Coelho
- José M. Castelão Costa
- José Roquette
- José Theotónio
- Luigi Valle
- Luís Araújo
- Luís Castanheira Lopes
- Luíza Pestana
- Nuno Ferreira Pires
- Paulo Prada
- Pedro Fernandez
- Pedro Fino
- Pedro Lopes
- Pedro Reimão
- Peter Booth
- Tomaz Metello



## 4. Contributo para a Sociedade

---

### África do Sul, Londres e Brasil:

mais de **95%** do valor das compras feito a fornecedores locais

#### ABORDAGEM DE GESTÃO

A integração das nossas unidades e da sua atividade nas comunidades é um fator-chave do nosso sucesso.

Promovemos a empregabilidade através da criação de emprego direto - quase exclusivamente com recurso a mão de obra local, e indireto, dado que a nossa operação promove o empreendedorismo em áreas agregadas ao turismo, como a gastronomia, cultura, comércio local, entre outros. Temos ainda a capacidade de atrair e fixar população em zonas menos favorecidas, contribuindo para a dinamização da economia local.

Procuramos divulgar as capacidades e recursos das regiões onde estamos inseridos, promovendo a sua cultura e características locais para captação de visitantes desde a altura de desenvolvimento de um projeto à sua operação. A divulgação e valorização da cultura local é uma preocupação constante, procurando sempre transmitir às gerações futuras a identidade cultural e tradições existentes.

Incentivamos o bem-estar social das comunidades locais, apoiando diversas instituições sociais nas áreas mais debilitadas da sociedade, e procuramos estar permanentemente atentos às carências e necessidades das populações que rodeiam as nossas unidades. Vivendo do seu entorno e das pessoas, preocupamo-nos em envolver a comunidade local, apoiando-a e incentivando o seu bem-estar social, através da otimização de recursos locais e do apoio a instituições locais.

#### BOAS PRÁTICAS NO APOIO À EMPREGABILIDADE

Em 2012-2013 continuámos a promover a empregabilidade dando preferência sempre a colaboradores locais, promovendo o emprego nas comunidades onde estamos inseridos.

#### PESTANA CURITIBA

**“Vagas de Trabalho à Vista”** – Promove a oferta de trabalho junto da comunidade local. Este projecto consiste em divulgar as vagas disponíveis no portal do trabalhador, em Universidades, em instituições da rede pública e/ou conveniadas. Esses locais públicos possuem um fluxo de pessoas elevado, o que facilita a procura de trabalho para os possíveis candidatos às vagas.

**“Universidade Corporativa”** – Promove o conhecimento e o sentido do trabalho dos nossos gestores. O objectivo é construir, junto dos gestores das áreas, módulos de desenvolvimento profissional, e melhorar o conhecimento dos gestores acerca das exigências da função, e a sua adaptabilidade na condução e desenvolvimento de pessoas

**“Ramos da Hotelaria Jovem Aprendiz”** – Este projeto apresenta aos jovens aprendizes o ramo hoteleiro, as suas exigências e o seu papel no mercado, com o objectivo de capacitar e orientar os jovens sobre o nosso conceito de trabalho e impactos da nossa actividade no mercado brasileiro. Este projecto visa melhorar o conhecimento sobre o negócio hoteleiro e obter colaboradores com maior conhecimento sobre o seu trabalho, e comprometidos com a empresa.

## MADEIRA

**Pestana Promenade** - Aluguer de espaço para abertura de loja no piso da receção, para venda de souvenirs madeirenses, jornais, revistas, protectores solares, etc..), promovendo a criação de emprego.

## PESTANA SÃO TOMÉ

Procura maximizar a compra de artigos locais a empresas locais. 90% dos fornecedores são locais, desde o pequeno produtor agrícola, ou o pescador individual, às empresas comerciais instaladas em São Tomé

## BOAS PRÁTICAS NA PROMOÇÃO DA ECONOMIA, CULTURA E GASTRONOMIA LOCAL

Em 2012-2013 o Grupo Pestana continuou a promover a cultura e gastronomia nacionais preservando as nossas tradições. Os impactos económicos que as nossas operações exercem sobre o desenvolvimento económico local são relevantes, dado que promovem o crescimento de empresas locais, e, conseqüentemente, a criação de emprego. No gráfico seguinte apresentamos, para algumas das regiões do Grupo Pestana, a % do valor total das compras efetuadas a fornecedores locais.



## PESTANA SÃO TOMÉ

- Promoção de Livros de Autores Nacionais, com o objetivo de criar um espaço de qualidade nas unidades para divulgar as obras de autores Santomenses.

- Apoio na criação do Guia Turístico São Tomé, através da necessidade de criação de um Guia Turístico de qualidade sobre o país. Patrocínio de publicidade, compra de 100 exemplares e concessão de preços especiais para o projeto de criação de um Guia Turístico de qualidade sobre o país

- Exposições de arte nos lobbys de modo a tornar acessível o contacto do cliente com a arte e cultura do país

- Ação Pestana com as Roças - Relembrar a importância deste património nacional em necessidade de importantes recuperações e dar a conhecer ao cliente o exemplo de uma roça típica

## PORTUGAL

A **Pousada de Arraiolos**, em parceria com uma artesã local, Hortense Canelas, dá a conhecer a todos os Hóspedes o que de melhor e mais tradicional se faz na Vila de Arraiolos. Tem atualmente exposto nos Claustros da Pousada exemplares de tapetes de Arraiolos.

A **unidade de Viana do Castelo** aderiu a um programa que inclui vários restaurantes e hotéis de Viana do Castelo que visa dar a conhecer as especialidades gastronómicas. Este programa está associado a diversas iniciativas de animação no centro da cidade: feira de petiscos regionais, espetáculos musicais e exposições.

O **grande prémio de Estoi**, (“Eusébio Rita Bexiga”), está inserido no calendário regional da Associação de Atletismo do Algarve, que atrai atletas federados e populares, desde os Benjamins aos Veteranos. A este programa, juntou-se, pela primeira vez na história, a realização de um Campeonato Regional de Veteranos. Inserida nesta corrida foi feita uma Feira de Artesanato, uma oportunidade de promover os produtos regionais algarvios junto dos visitantes, ou seja, atletas e familiares, e uma forma de entreter aqueles que não praticam desporto.

Na **nossa unidade do Porto**, procedeu-se à reabilitação dos muros exteriores do Palácio do Freixo, com a pintura de parte dos muros exteriores, edifício classificado como monumento nacional.

**Parceria da Pousada de Braga com a Confraria Gastronómica da Panela ao Lume** - Todos os anos acontece no Paço dos Duques de Guimarães um encontro gastronómico da Confraria Panela ao Lume, que visa dinamizar a gastronomia Vimaranense. A Pousada contribui com oferta de um Prato e uma sobremesa regional.

**Parceria da Pousada de Estremoz**, com a Festa Rainha Santa Isabel. Oferta de 1 doce confeccionado na Pousada para ser leiloado e cujo valor da venda reverteu para a manutenção e obras na Igreja.

A **Pousada de Estremoz** participou no Concurso Cozinha Alentejana- Câmara de Estremoz. O concurso pretende a valorização e promoção turística, premiando e divulgando a autenticidade da Cozinha Alentejana, em especial do Concelho de Estremoz. A Pousada de Estremoz ganhou o 2º Premio, no Prato Principal, e o 2º Prémio na Sobremesa.

## CONCERTO ENTARDECER / FESTA DO BARÃO

Nos meses de Junho, Julho, Agosto e Setembro é efetuado um concerto por cada mês na Pousada, com música tradicional Portuguesa ou Alentejana da região.

O **“Festival do Chocolate”** é um evento que tem como fim trazer a Óbidos uma panóplia de chocolates que são apresentados sobre forma de arte. É ainda possível realizar workshops com alguns Chefs, e fazer a degustação de algumas combinações pouco usuais. Como o próprio nome indica, o chocolate é definitivamente o rei da festa. É claramente ainda um forte aliado do licor típico desta vila medieval, o licor de ginja. Os restaurantes locais criam menus alusivos ao evento, e as unidades de alojamento criam pacotes promocionais para as datas do festival. A participação do Grupo Pestana foi feita através de um pacote promocional para o Festival. Foi criado um pacote para o mercado medieval de Óbidos, um evento que recria um mercado dos tempos medievais.

## BOAS PRÁTICAS NA ÁREA DO BEM-ESTAR SOCIAL

Em 2012-2013 o grupo Pestana continuou a apoiar as comunidades vizinhas às suas unidades hoteleiras, procurando aumentar a qualidade de vida das populações envolventes. O apoio às comunidades envolventes é variado e realizado em 4 formas distintas: voluntariado, angariação de fundos, apoio à população local e recolha de bens.

### MODELOS DE INTERVENÇÃO DO GRUPO PESTANA NA ÁREA DO BEM-ESTAR SOCIAL

Voluntariado	Angariação de fundos	Apoio à população local	Recolha de bens
--------------	----------------------	-------------------------	-----------------

#### VOLUNTARIADO

Em 2012 e 2013 participámos em algumas ações de carácter social realizadas no âmbito de projetos, programas e outras formas de intervenção ao serviço das pessoas, das famílias e das comunidades.

**Participação no projecto GIRO**, a maior iniciativa de voluntariado empresarial em Portugal.

Colaboração com a **Make –a – Wish Portugal** “Fundação realizar um Desejo”, que permite apoiar e ajudar a realizar o sonho de crianças que sofrem de doenças graves. Em 2012 tornámos possível que a Make a Wish chegasse à ilha da Madeira. Foram 6 voluntárias do Grupo Pestana que, juntamente com a Make a Wish, criaram a Make a Wish – Madeira. E pela primeira vez, no Porto Santo, realizámos um sonho: o sonho do Mar.

**Coração na Rua** - Distribuição de refeições aos sem-abrigo. Angariação e distribuição de refeições aos sem-abrigo, no Natal 2013, com a presença de colaboradores da Pousada na distribuição e colaboração na fase de angariação.

O **Pestana de São Tomé** participou numa ação voluntariado, no Dia da Criança, tendo contribuído com um lanche para 400 crianças, e entrega de presentes.

**Ação Apoio Meninos do Mundo.** O grupo de voluntários portugueses fez a diferença em São Tomé. Juristas, arquitetos, bancários, psicólogos, médicos, enfermeiros, assistentes sociais, sociólogos e assistente de realização levaram os seus saberes profissionais a São Tomé e Príncipe, numa tentativa de com eles ser úteis às crianças, mães, doentes e profissionais do hospital São-tomense.

**Participação na campanha “Papel por Alimentos”.** Todas as unidades de Portugal (Hotéis e Pousadas) juntaram-se à campanha “Papel por Alimentos”, uma campanha promovida pela Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares, com contornos ambientais e de solidariedade: por cada tonelada de papel recolhido foi doado pela empresa Quima o equivalente a 100 euros em produtos alimentares básicos.

#### ANGARIAÇÃO DE FUNDOS PORTUGAL

##### Campanha “Obrigado por Ajudar”

Em Portugal demos continuidade à Campanha “Obrigado por Ajudar.” Esta campanha decorre nas principais regiões onde o Grupo Pestana detém hotéis. Decorre anualmente, desde 2008, e oferece aos nossos clientes a possibilidade de contribuírem para um maior bem-estar social das comunidades locais. Nesta campanha, o Grupo estabeleceu o compromisso de doar o mesmo valor angariado com os donativos dos nossos clientes.

Em resposta a um pedido da UNICEF sobre a situação dramática que se viveu nas Filipinas no final do ano de 2013, canalizámos os fundos provenientes da campanha “Obrigado Por Ajudar” para a Unicef aplicar nas Filipinas. Esta Campanha teve a duração de aproximada de 1 mês, e totalizou um valor de 5.976€.

## ÁFRICA

### **Recolha de fundos para crianças órfãs**

Desde Abril 2013 que, em Inhaca, começou a angariação de fundos para apoio a crianças órfãs. Esta iniciativa consiste em identificar as crianças órfãs num Bairro da Ilha (BAIRRO INGUANE), fazer um levantamento de necessidades e estabelecer objetivos para apoiar estas crianças. Até ao momento, as atividades desenvolvidas consistiram em oferecer um lanche às crianças nas instalações do Pestana Inhaca, bem como participar nas cerimónias centrais ao nível do distrito no dia 16 de Junho – dia da criança africana. Os produtos oferecidos foram doados pelos pescadores, que participaram num concurso de pesca no hotel – INHACA CHALLENGE, em Maio de 2013.

### **Pestana Tilizinwe Community Project**

A criação do projeto comunitário- Pestana Tilizinwe - foi criado pelo Pestana Bazaruto com o objetivo de capacitar a comunidade local através de coaching e formação, para se tornar autossustentável. O projeto inclui um programa de alimentação, aulas de alfabetização para adultos, creche, programa de criação de emprego, criação de artes e ofícios. A longo prazo prevê-se a abertura de uma clínica, tratamento de água e sistema de filtração e a construção de latrinas. As doações realizadas pelos hóspedes atingiram, para este projeto, os 9 mil euros.

## PESTANA SÃO TOMÉ

O Pestana S. Tomé promoveu uma campanha de angariação de donativos para clientes intitulada “Corno de Africa”. Foram angariados um total de 3500 euros, através de donativos feitos por clientes na caixa da campanha na receção, e de receitas provenientes de um jantar de solidariedade realizado no Pestana São Tomé, em parceria com o Governo.

## APOIO À POPULAÇÃO LOCAL

### ÁFRICA

#### **Apoio à educação**

O Pestana Kruger Lodge continua o seu trabalho no desenvolvimento deste projeto de apoio à Creche Loving God, onde vários colaboradores têm os seus filhos. O projeto tem mostrado um efeito muito positivo na atitude e comportamento das 50 crianças que frequentam a escola diariamente. Esta iniciativa é impulsionada pelo Pestana Kruger Lodge e Afrika Safari. Este operador, que está baseado no Lodge, tem um programa de visitas à creche com um guia. “Esta escola tem agora um teto e novas salas de aula. O Pestana Kruger Lodge fornece, com alguma regularidade, alimentos, cobertores e roupas de cama. Existe ainda muito trabalho a ser feito para tornar a escola mais confortável e durante o próximo ano pretendemos ajudar com equipamentos de aprendizagem, reuniões mais regulares com os professores para saber quais são os requisitos sociais, e definir a contribuição do Pestana”.

#### **Protocolos com instituições de solidariedade social**

O Pestana São Tomé estabeleceu um protocolo com a Fundação da Criança. Presta também apoio ao Centro de emergência Infantil, para fazer face a necessidades de apoio urgente desta instituição, que lida com a problemática dos meninos de rua. Este fenómeno social reveste-se de redobrada importância pelo seu crescimento acentuado e por impactar negativamente na experiência do turista no país. Através do protocolo com a Cruz Vermelha Internacional, serve mais de 5.500 refeições por ano a pessoas da comunidade local com dificuldades económicas.

## RECOLHA DE BENS

### PORTUGAL

#### **Recolha de produtos**

Em 2012-2013 foram várias as campanhas de recolha de bens feitas nas unidades Pestana. Desde a recolha de material escolar no início do ano letivo, à recolha de roupas no início do Inverno, a campanha que mais expressão tem é sem dúvida a recolha de brinquedos no Natal com o tema “O Natal é das crianças”.

### MADEIRA

#### **Tampinhas solidárias**

Em Maio de 2013 foi lançada a campanha de recolha de tampinhas pelo Pestana Porto Santo. A iniciativa teve como objetivo a reutilização de materiais, utilizando as tampinhas para vários trabalhos no atelier de reutilização, e a participação na campanha de recolha de tampinhas para oferta de cadeira de rodas a uma menina de Porto Santo. Esta iniciativa teve o envolvimento de várias secções ao longo de 2013. No total foram recolhidos 20kg de tampinhas plásticas. Esta iniciativa potenciou a ajuda na obtenção de uma cadeira de rodas para uma menina de Porto Santo; a diminuição da produção de embalão; a sensibilização à equipa perante os benefícios da separação; a responsabilização da equipa perante um desafio com objetivos práticos (aplicação de materiais em atividades de animação – ateliers e oferta/obtenção de cadeira de rodas enquanto participantes ativos na campanha de recolha de tampinhas).

## 5. Respeito pelo Meio Ambiente

---

### **Evolução do consumo em unidades comparáveis entre 2012 e 2013:**

Mais 1% no consumo de eletricidade e água;

Mais 2% no consumo de GPL;

Menos 21% no consumo de gasóleo;

Menos 1% no consumo de gás natural.

### **Evolução do consumo total entre 2012 e 2013:**

Mais 9% no consumo de eletricidade;

Mais 6% no consumo de gás natural;

Mais 3% no consumo de GPL 3%;

Mais 39% no consumo de gasóleo;

Mais 16% no consumo de água.

### **ABORDAGEM DE GESTÃO**

Os turistas, cada vez mais, favorecem as unidades que minimizam a poluição, o desperdício, o uso de energia, de água e de produtos químicos tóxicos.

Na sua actividade do dia a dia, o Grupo promove um ambiente saudável e preservado, no qual há respeito pela diversidade humana, natural e cultural. Fazer uma melhor utilização dos recursos naturais do nosso planeta, com uma postura responsável e solidária garante a qualidade de vida de todos no presente e no futuro, e contribui para a redução de despesas operacionais e para o fortalecimento da marca perante a sociedade.

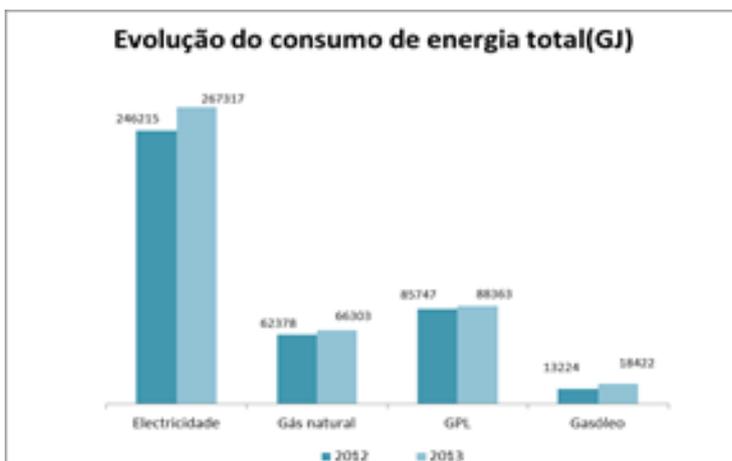
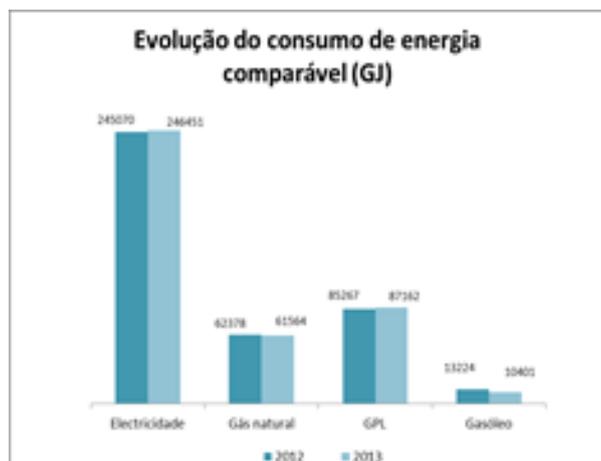
Algumas unidades Pestana estão inseridas ou encontram-se próximas de áreas protegidas. Por possuírem relevantes atributos ecológicos, estas áreas necessitam de uma maior proteção dos seus recursos. É política do Grupo respeitá-las e preservá-las, bem como participar de iniciativas de proteção realizadas pelas entidades gestoras das mesmas.

### **ENERGIA, ÁGUA E GESTÃO DE RESÍDUOS**

#### **ENERGIA**

As nossas unidades hoteleiras consomem diferentes tipos de energia: electricidade, utilizada na iluminação dos hotéis, nos sistemas de aquecimento, ventilação e ar condicionado e para funcionamento de outros equipamentos; Gás, nos equipamentos de cozinha e caldeiras; Fuel e gasóleo, em motores e outros equipamentos;

Em 2012 e 2013 o Grupo Pestana definiu metas e objetivos quantificáveis através de registos diários com o propósito de ser mais eficiente na utilização da água e energia. O consumo de energia comparável entre 2012 e 2013 apresentou um aumento de 1% no consumo de eletricidade e 2% de aumento no consumo de GPL. O consumo de gasóleo diminuiu 21%, e o de gás natural 1%. Quanto à evolução do consumo total entre 2012 e 2013, verificaram-se aumentos de consumos na eletricidade, gás natural, GPLSS e gasóleo de 9%, 6%, 3% e 39%, respetivamente.



Uma análise à evolução do consumo em unidades comparáveis por quarto ocupado releva, como demonstra a tabela que apresentamos em seguida, um consumo mais eficiente em termos de eletricidade, água, gás natural, GPL e gasóleo.

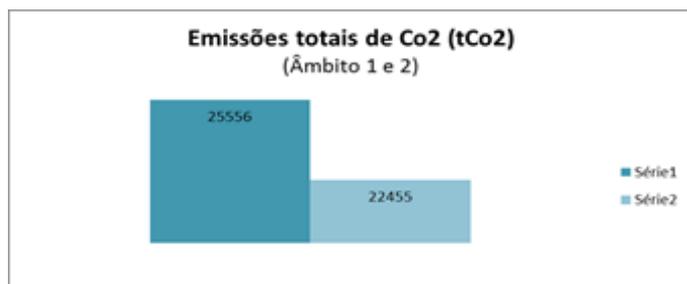
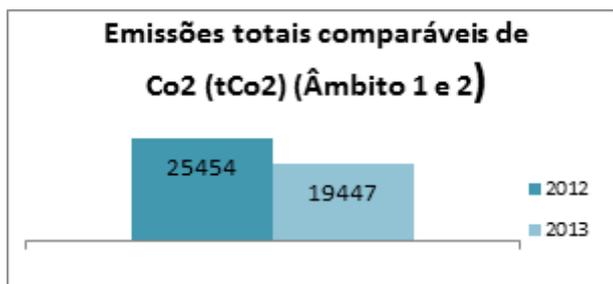
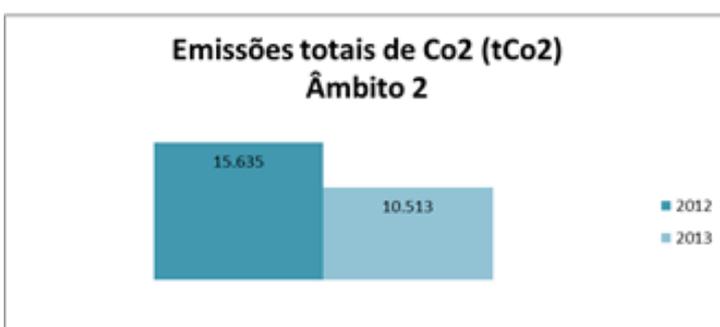
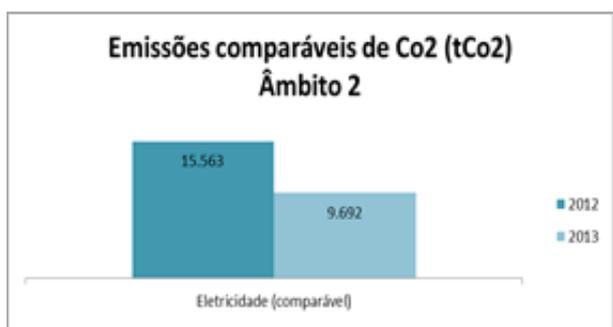
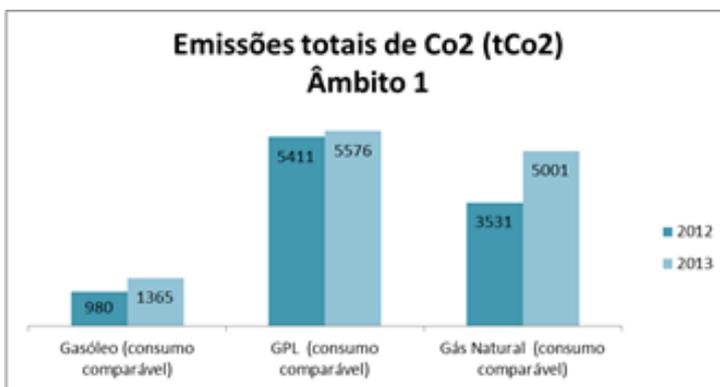
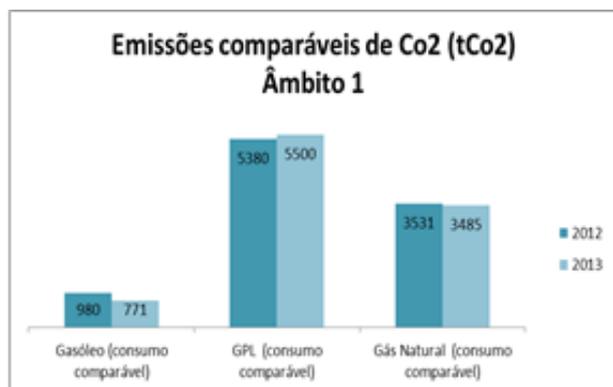
CONSUMO POR QUARTO OCUPADO						
Tipo de Consumo	Rácio / Ano	Electricidade	Água	Gás Natural	GPL	Fuel / Gasóleo
		Kwh / POR	m <sup>3</sup> / POR	m <sup>3</sup> / POR	Kg / POR	L / POR
Consumo Absoluto	2012	43	0,72	1,01	1,10	0,23
	2013	41	0,73	0,95	1,00	0,28
	Desvios (%)	-5%	2%	-7%	-10%	22%
Consumo Comparável	2012	43	0,72	1,02	1,10	0,23
	2013	40	0,67	0,93	1,05	0,17
	Desvios (%)	-6%	-6%	-8%	-5%	-27%

Estes resultados decorrem de medidas que implementamos continuamente nas nossas unidades hoteleiras:

- Definição de objetivos e metas quantificáveis e monitorizados continuamente através de registos que podem ser de periodicidade diária;
- Realização de programas com medidas específicas por zona de atuação (Receção, Housekeeping, 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.

## EMISSÕES

As emissões comparáveis de Co2, referentes ao âmbito 1 e 2, diminuíram 24% em 2013 face ao ano anterior. As emissões totais registaram uma diminuição de 12% (âmbito 1 e 2).



## ÁGUA

Um dos recursos mais importantes para o funcionamento das nossas unidades é a água. Esta é utilizada ao nível dos quartos dos hóspedes, nas cozinhas, na rega de espaços verdes, no enchimento de piscinas, na lavagem de pavimentos, entre outros. A gestão deste recurso é feita nas nossas unidades seguindo as seguintes medidas e processos:

- Definição de objetivos e metas quantificáveis, e monitorizados continuamente, através de registos que podem ser de periodicidade diária;
- Realização de programas com medidas específicas por zona de atuação (Receção, Housekeeping, 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 da água:
  - Colocação de sistemas economizadores de água em torneiras e chuveiros dos quartos e das cozinhas;
  - Calibração dos autoclismos para que a descarga de água seja reduzida;
  - Existência de autoclismos com dupla descarga;
  - Monitorização dos consumos diários de forma de detetar eventuais perdas ou desperdícios;
  - Aproveitamento de água de levadas para para rega dos jardins, nas unidades da Madeira.
  - Sistemas de rega automáticos e gota-a-gota para tornar a irrigação mais eficiente e definição de períodos para rega, em que a evapotranspiração é menor (manhã e final do dia).

Em termos de desempenho, a evolução do consumo de água entre 2012 e 2013, apresenta um aumento de 1% em termos de unidades comparáveis, e de 16% em termos totais.



## BIODIVERSIDADE

Em Portugal existem 2 Pousadas integradas em áreas protegidas (Pousada de Sta. Clara e a Pousada do Infante) e os hotéis localizados em Moçambique e na África do Sul ocupam, respetivamente, 6.500 m2 e 50.000 m2 em área protegida. Estas unidades estão sujeitas a regras de preservação da biodiversidade, que são supervisionadas pelas entidades gestoras dos parques naturais. Neste contexto, as nossas unidades cooperam com as iniciativas realizadas por estas entidades.

O Pestana Bay colabora nas atividades de conservação da praia que bordeia o Hotel, em colaboração com a entidade que gere este domínio público a Frente Mar Funchal. Sempre que se detetam situações que necessitam de intervenção do Hotel ou da Frente Mar são selecionadas equipas para resolver as situações. O hotel colaborou na recuperação de estrados de madeira em má conservação e na limpeza de lixo acumulado no calhau.

## BOAS PRÁTICAS AMBIENTAIS

### PORTUGAL

#### Unidades Pestana premiadas com Chave Verde

Em 2013, as unidades Pestana Grand, Pestana Casino Park, Pestana Palms, Pestana Promenade, Pestana Miramar, Pestana Bay, Pestana Porto Santo, Pestana Village Aparthotel e Pestana Alvor Praia foram galardoadas com o Prémio Chave Verde 2013. Este certificado distingue os hotéis que promovem o turismo sustentável ao praticar uma correta gestão ambiental nas suas unidades. Os hotéis do Grupo Pestana foram, pelo quarto ano consecutivo, distinguidos com a Chave Verde 2013 (“Green Key 2013”). Este ano, as unidades foram premiadas pelas suas boas práticas ambientais e pela contribuição para uma consciência sustentável individual e coletiva. Este prémio internacional abrange 22 países e é atribuído pela ABAE (Associação Bandeira Azul da Europa). O Grupo Pestana continua o seu percurso de excelência na promoção de um turismo responsável e sustentável. A consciencialização dos colaboradores para boas práticas ambientais é um ponto fulcral para o Grupo que, por exemplo, utiliza lâmpadas económicas Led’s em todos os hotéis, investe em economizadores de energia para os quartos, coloca redutores de caudal nas torneiras e promove a redução ao mínimo de impressões em papel.

#### Cartão Troca de Lençóis e toalhas de banho

Esta iniciativa, implementada em todas as unidades de Portugal, teve como objetivo promover a diminuição do consumo de água com a lavagem dos lençóis e toalhas. Serviu igualmente como apelo à necessidade de uma gestão mais sustentada de recursos.

O cartão criado tem a imagem da “pegada ecológica”, apelando aos clientes para pensarem de forma sustentável. No verso, os clientes poderão encontrar as nossas instruções acerca do sistema de troca de lençóis e toalhas de banho: cartão em cima da cama significa que os clientes querem mudar os lençóis. Se colocar as toalhas no chão, significa que desejam que sejam trocadas.

Esta iniciativa potenciou a diminuição de gastos de água e lavagens de lençóis e toalhas e o alerta para a necessidade de gestão de recursos ao nosso dispor.



**pare e pense**  
**stop and think**

somos apenas hóspedes do planeta  
we're all planet guests



Os Pestana Hotels & Resorts e as Pousadas de Portugal estão empenhados em ajudar a preservar e proteger os recursos naturais, e você pode decidir se quer participar. Junta-se a nós neste esforço!

Se colocar este cartão em cima da cama significa que pretende que os seus lençóis sejam trocados. Se deixar as suas toalhas no chão será colocado um novo conjunto.

Não se esqueça: Somos apenas Hóspedes do planeta.

The Pestana Hotels & Resorts and the Pousadas de Portugal, Historic Hotels are committed to helping preserve natural resources. Please join us in this effort!

By placing this card on your bed, your sheets will be changed. By leaving your towels on the floor, you will be given a new set of towels.

Please remember: We're All Planet Guests.

*Pestana*  
HOTELS & RESORTS



## MADEIRA

O Pestana Porto Santo desenvolveu diversas acções promotoras de uma operação mais eficiente, como a aquisição de uma rotativa de água para lavagem de áreas públicas e a promoção de acções de formação sobre separação de resíduos. O apelo à utilização do conzeiro de praia,

### **Rotativa de água para lavagem de áreas públicas**

Desde 2008 que as áreas públicas junto às piscinas eram lavadas com mangueira, o que significava um gasto excessivo de água e de tempo. A compra desta máquina e a sua utilização veio potenciar a lavagem mais eficaz e com ação desinfetante de áreas públicas ao redor das piscinas. A implementação da rotativa de água permitiu:

- A redução de gastos de água e de recursos humanos;
- Uma ação de limpeza e desinfecção profundas das áreas públicas;
- O bidão com capacidade para 25l de água veio garantir a diminuição considerável de gastos indiferenciados de água.

### **Formação em separação de resíduos**

Esta iniciativa teve por objetivo promover junto dos nossos colaboradores a importância da separação de resíduos no hotel, assim como dar a conhecer os objetivos e metas ambientais para 2013.

A formação abordou os seguintes temas: Política dos 4 R; Importância da separação de resíduos; Tipos de resíduos e contentores; Tipologias de resíduos nos hotéis, entre outros. Na formação foram ainda divulgados os objetivos e metas ambientais delineados pelo Hotel para a operação 2013. Esta iniciativa potenciou consciencialização dos nossos colaboradores para a importância da separação de resíduos e o quão é importante a sua participação ativa para o cumprimento dos objetivos e metas ambientais traçados pela direção do resort.

### **Sensibilização dos clientes para a conservação do areal**

Lançada em Maio de 2013, esta iniciativa teve por objetivo promover a diminuição de beatas no areal. Desde 2008 que fazemos apelo à utilização de cinzeiros de praia mas, em 2013, intensificou-se o número de cinzeiros de praia disponíveis ao longo da época balnear. Aumentámos também a visibilidade da sinalética a informar a necessidade da sua utilização. Para além disso, alterámos a estrutura de apoio para a colocação destes cinzeiros à disposição do cliente. Esta iniciativa potenciou a consciencialização dos clientes para a importância da manutenção de um areal limpo, principalmente tratando-se de uma praia vencedora das 7 maravilhas de Portugal em 2012.

### **Promoção da utilização de transportes públicos e sustentáveis**

Esta iniciativa teve por objetivo promover a diminuição de emissão de CO2 e outros gases, assim como possibilitar meios de locomoção menos poluentes aos clientes que quisessem passear pela cidade e pela Ilha no geral. Inicialmente disponibilizámos um autocarro de 9 lugares (em 2012). Em 2013, oferecemos a possibilidade de locomoção num autocarro de 50 lugares. Para além disso, apelámos ao uso de bicicletas, facultando o serviço de aluguer deste meio de transporte. Também em 2013 foi possível oferecer aos nossos clientes a possibilidade de passeio em carros elétricos.

- Com o shuttle, uma cortesia do Hotel com capacidade para 50 pessoas, oferecemos aos nossos clientes a possibilidade de, gratuitamente, passearem de uma forma ambientalmente mais responsável. Esta medida contribuiu ainda para aumentar a satisfação dos clientes. O shuttle funcionou todos os dias, com exceção das segundas-feiras, disponibilizando 4 saídas Hotel-Cidade / 4 percursos Cidade-Hotel;
- Com os carros elétricos, oferecemos um meio de locomoção alternativo, privado e divertido, e amigo do ambiente;
- Com as bicicletas disponibilizámos um transporte amigo do ambiente, e, simultaneamente, uma forma de exercitar o corpo e a mente,

Com esta campanha diversificámos a escolha de meios de transporte para os nossos clientes, contribuímos para uma cidade mais limpa e amiga do ambiente, e promovemos a diminuição dos impactes ambientais, dado que os veículos particulares emitem mais monóxido de carbono, mais dióxido de carbono e mais óxido de nitrogénio que os veículos de transporte público.

## Brasil

### **Separação de resíduos**

Desde Julho que, no Pestana Curitiba, se tem tentado mudar hábitos e dar um correcto destino aos resíduos do hotel, já que anteriormente os resíduos ficavam todos misturados. A iniciativa começou com um levantamento da situação dos resíduos gerados pelo hotel. Foram ainda realizadas reuniões com o Comitê Ecológico, com o objetivo de encontrar soluções para os resultados do diagnóstico realizado. Foram, neste âmbito, alteradas as cores nos sacos de lixos, para que dessa maneira passasse a ser mais fácil a assimilação e a mudança nas ações diárias dos funcionários que diretamente lidam com os resíduos do hotel. Atualmente a separação é feita em orgânicos, recicláveis e “lixos-lixos”. Esta ação exigiu apenas a compra de sacos de lixos e novos depósitos de resíduos para a cozinha.

“Com a destinação correta dos resíduos olhamos de forma integrada para os impactos ambientais de nossas atividades e vemos a importância de investir em processos operacionais ecos eficientes, incentivando a adoção de boas práticas ambientais em nossa rede de relacionamentos. “

## ÁFRICA

### **Limpeza de espaços públicos**

O Pestana São Tomé participou numa ação de voluntariado para limpeza da cidade. Com esta iniciativa o hotel sensibilizou, não só os seus colaboradores, como também os seus moradores para a importância da limpeza da cidade. Foi ainda realizada uma parceria com a Costa Norte, para limpeza do Ilhéu das Cabras. A limpeza realizada permitiu que este local passasse a integrar os percursos realizados pelos turistas. Através da parceria realizada com a Quercus e o programa de televisão Minuto-Verde, foi possível divulgar em 14 episódios, a biodiversidade de São Tomé. Os programas foram emitidos na RTP 1, RTP África; RTP Internacional e RTP Informação.

## 6. Inovação, qualidade e segurança ao serviço do cliente

### Ano 2013:

**3 Milhões** de hóspedes

Taxa ocupação média de **59%**

Preço médio por quarto: **82 euros**

### ABORDAGEM DE GESTÃO

O Grupo Pestana aposta num serviço de qualidade, tentando antecipar as necessidades dos seus clientes através da criação de produtos turísticos inovadores e especializados, que permitem aos destinos atrair maior procura e diferenciar os seus produtos. A segurança é uma exigência fundamental para garantir a confiança dos clientes e consumidores. Desta forma, o cumprimento de rigorosas normas de segurança, avaliação de riscos e boas práticas que permitem garantir a segurança é uma prioridade diária no Grupo Pestana.

Algumas das medidas que implementamos ao nível da segurança para clientes e colaboradores, nas nossas unidades são:

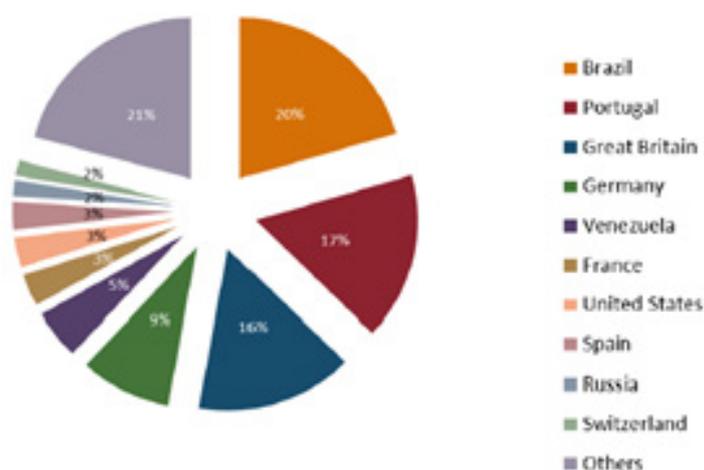
- Formação contínua das equipas de segurança em todas as unidades.
- As unidades estão dotadas de equipamentos e materiais de combate a incêndio (mantas na cozinha, bocas de incêndio, extintores, sprinklers e detetores de fumo) e sinalização de emergência em locais de maior risco, de acordo com o plano de segurança de cada unidade.
- São realizados simulacros periódicos de acordo com o estipulado nos planos de emergência das unidades.
- Realização de testes de álcool nos Hotéis, de modo a controlar o consumo de álcool durante o horário de trabalho dos colaboradores, tornando os locais de trabalho mais seguros e promovendo a qualidade do serviço.
- Em algumas unidades existem comissões de segurança e saúde.
- Todas as unidades seguem um código de boas práticas de segurança alimentar, elaborado com base nos princípios do sistema HACCP em todas as fases de receção, refrigeração/ conservação, congelação, confeção e regeneração de géneros alimentares. A informação está disponível a todos os colaboradores na intranet.

Em 2013, foram mais de 3 milhões os clientes que ficaram alojados nas unidades Pestana, localizadas em 15 países. Em 2013 o número de clientes aumentou 12% face ao ano anterior. Esta evolução positiva deve-se a um aumento de clientes na ordem dos 26% nas unidades internacionais, e de 7% nas unidades portuguesas.



Os principais mercados feeders estão concentrados na Europa, como se pode verificar pela figura seguinte:

PRINCIPAIS MERCADOS FEEDERS POR PAÍS EM 2013



Em 2013 a taxa de ocupação média foi de 59%, menos 6 p.p. que em 2012. As variações mais positivas registaram-se em São Tomé, Portugal e Reino Unido, onde entre 2012 e 2013 se registaram taxas de crescimento de 16%, 15% e 14%, respetivamente.

TAXA DE OCUPAÇÃO HOTELARIA			
País	2013	2012	Varição
Portugal	58%	51%	15%
Alemanha	84%	77%	9%
Reino Unido	90%	79%	14%
USA	66%	NA	NA
Argentina	71%	68%	4%
Venezuela	69%	73%	-5%
Brasil	56%	60%	-7%
Cabo Verde	68%	69%	-2%
São Tomé	38%	33%	16%
Moçambique	61%	64%	-5%
África do Sul	48%	47%	1%
Média	59%	65%	

Em termos de preço médio por quarto (em euros), a maioria dos países regista tendência negativa, com a Venezuela e a Argentina a apresentarem os maiores decréscimos entre 2012 e 2013 no preço médio por quarto na ordem dos 47% e 25%, respetivamente. Moçambique foi o país onde se registou a maior subida no preço médio por quarto, em 6%.

TAXA DE OCUPAÇÃO HOTELARIA			
País	2013	2012	Variação
Portugal	73€	77€	-5%
Alemanha	81€	85€	-5%
Reino Unido	137€	145€	-6%
USA	116€	NA	NA
Argentina	69€	92€	-25%
Venezuela	115€	218€	-47%
Brasil	90€	94€	-4%
Cabo Verde	97€	95€	2%
São Tomé	73€	75€	-3%
Moçambique	82€	77€	6%
África do Sul	60€	71€	-16%
Média	82€	89€	-8%

Entre 2012 e 2013 verificou-se um aumento das vendas online em todas as regiões. O Grupo Pestana tem acompanhado esta tendência de consumo e implementou melhorias em 2013 no seu website, para que o seu conteúdo e navegabilidade respondam às necessidades dos nossos clientes.

Nº ROOM NIGHTS VENDIDAS ONLINE / ROOMS NIGHTS ONLINE		
	2012	2013
PORTUGAL	Pestana: 174.233	Pestana: 180.173
	Pousadas: 69.279	Pousadas: 79.624
EUROPA	48.001	57.580
ÁFRICA	3.607	9.995
AMÉRICA SUL	68.780	70.211
AMÉRICA NORTE	ND	3.176

## BOAS PRÁTICAS EM INOVAÇÃO, QUALIDADE E SEGURANÇA AO SERVIÇO DO CLIENTE

### PORTUGAL

#### Ações para prevenção de incêndios

Nas Pousadas de Portugal decorreram ações de proteção contra incêndios. Neste âmbito realizaram-se 2 sessões de formação para todos os colaboradores das Pousadas, onde se analisam o plano de evacuação e combate a incêndios.

#### Formação sobre qualidade do serviço

No Pestana Palace, na Pousada Cidadela e no Palácio do Freixo realizaram-se ações de formação em sala e on job com o intuito de formar as equipas com os standards de serviço da Leading Hotels of the World. Foi também implementado o Leading Ambassador, um projeto da marca Luxury. Este projeto foi realizado com o intuito de monitorizar o cumprimento de standards de serviço. Para além de auditorias semanais a todos os standards de serviço, de forma a aferir a sua aplicação no dia-a-dia, foram efetuadas reuniões semanais para analisar todos os resultados e definição de medidas corretivas.

## **Qualidade Alimentar**

A monitorização diária da qualidade dos alimentos e métodos de produção é essencial para garantir uma operação hoteleira de qualidade. No âmbito do HACCP foi feito o acompanhamento e monitorização da aplicação das regras de HACCP na operação diária da unidade, através da utilização de checklists de controlo e registo de ocorrências. Ocorreram ainda auditorias mensais feitas por uma entidade externa que visa uma análise isenta do cumprimento das normas de HACCP em vigor.

Novas experiências turísticas- “Alentejo Original”

Programa de experiências que tem o objetivo de atrair mais turistas à região e aumentar o seu grau de satisfação. O programa, liderado pelas Pousadas de Portugal e apoiado pelo Turismo do Alentejo, reúne empresas de animação turística, oferecendo pacotes que incluem alojamento numa das nove Pousadas do Alentejo e experiências relacionadas com quatro temáticas: Gourmet, Adventure, Family e Histórico. Este projeto inclui 50 parceiros e envolveu um investimento de meio milhão de euros

## ÁFRICA

### **Qualidade dos transportes**

Os transportes públicos em Casablanca são quase inexistentes, sendo necessário o recurso a táxis para o transporte de clientes. No entanto esta atividade não é regulamentada, sendo frequentes situações de conflito com os condutores e tentativas de sobrefaturação aos clientes. Para garantir a transparência nestes serviços aos seus clientes, o Pestana Casablanca assinou um contrato com uma empresa de transferes, cujo serviço é proposto aos clientes no ato da reserva. As tarifas são praticamente iguais aos táxis correntes, com a vantagem de ser efetuada a reserva ao cliente quando este se encontra ainda no interior do aeroporto. Com esta iniciativa tentou-se aumentar o índice de satisfação do cliente, através de um serviço complementar, e anular um dos pontos mais negativos da atividade turística local

## EUA

### **Solução de gestão**

O Pestana Miami adotou o Nuvola, um software especializado na monitorização das atividades hoteleiras. Através deste software é possível criar e gerir as interações dos clientes. Enquanto plataforma online, está visível para toda a equipa do hotel, tendo por isso contribuído para melhorar a comunicação interna e a gestão do hotel, através da tomada de decisão informada pelos relatórios estatísticos fornecidos por esta solução.

## MADEIRA

O Pestana Porto Santo desenvolveu variadas ações inovadoras para reutilização de materiais e melhorar a gestão das operações de manutenção.

### **“Segunda vida para os pneus”**

Para potenciar a reutilização de materiais, o hotel identificou formas de dar uma segunda vida a alguns resíduos existentes no hotel. Os pneus são utilizados para decoração divertida de buffets temáticos, e as garrafas de vidro ganham uma segunda vida servindo de recipiente para uma apresentação original dos azeites aromatizados “da casa”. Foram ainda criados 4 ecopontos, que serviram para colocar os resíduos adequados em cada contentor, para serem posteriormente reciclados. Com a reutilização de 54 pneus foi possível criar 4 ecopontos colocados em 4 zonas do Hotel: piscina coberta, em frente ao restaurante marés, no Dunas e no Kids Club. Cada contentor foi identificado com cor e sinalética bilingue para facilitar a separação adequada dos resíduos. Esta iniciativa potenciou a economia de recursos naturais, permitindo a separação de maior quantidade de matérias para futura reciclagem e reutilização; a minimização de resíduos para deposição final; a participação ativa de clientes na separação de resíduos; a sensibilização dos clientes externos e internos para a importância da separação. Com estes projetos implementados em 2013 o hotel contribuiu para evitar o desperdício de recursos naturais/ matérias-primas e a produção de resíduos que poluem o ambiente; preservar o capital

energético associado à produção de novos produtos; Substituir produtos de utilização única por produtos reutilizáveis que reduzem a taxa de produção e diminuir os gastos económicos pelo facto de não se comprar material novo.

### **Sistema digital de reporte de problemas de manutenção**

Esta iniciativa, lançada em Maio 2013, teve como objetivo promover a diminuição de impressão de papel, criando um sistema de arquivo digital, fiel à realidade, duradouro, e que permite a consulta de forma rápida e eficaz. Esta iniciativa, que substitui as fichas de reparação de manutenção em papel, é simples, rápido e permite uma comunicação limpa e eficaz entre a secção que reporta o problema e a manutenção. Esta iniciativa potenciou a diminuição de papel, eliminando em 100% a compra e utilização de fichas de reparação. Para além disso, permite um fiel e duradouro arquivo digital, de fácil consulta, a qualquer dia e qualquer hora, sendo apenas necessário ao utilizador ter uma password e user para inserir pedidos e rapidamente observar no sistema a resposta aos pedidos solicitados, eliminando assim o desgaste da procura de respostas por telefone ou emails.

### **Fonte de Água – Reenchimento de Garrafas**

Esta iniciativa teve por objetivo a diminuição de emissão de CFC´s associada ao transporte de água engarrafada vinda do Funchal, e a diminuição de produção e consumo de plástico. Após conseguir ligação do posto de água, montou-se uma estrutura reaproveitando paletes. A sinalética e o flyer informativo vieram garantir a atenção pretendida sobre esta iniciativa. Depois de ter sido criado o primeiro ponto em 2012, no Dunas, em 2013 criaram-se mais 3 pontos de reenchimento de água: entre a villa 3 e 4, entre a villa 11 e 12 e no Bar da praia. Para além da disponibilização desta forma de minimização de produção de embalagem junto dos clientes, também junto do staff foi feito o mesmo apelo. Todas as secções encontravam no seu back office 1 máquina de reenchimento de água (potável, da dessalinizadora), somando um total de mais 4 pontos, para além dos 4 visíveis ao público externo. Para além da diminuição de emissão de CFC´s associada ao transporte de água engarrafada vinda do Funchal, esta iniciativa contribuiu para a diminuição de produção/consumo de plástico.

### **Garrafa Planet Guest**

Esta iniciativa teve como objetivo promover a diminuição da produção de vidro, apelando à utilização/consumo de garrafas de plástico. A garrafa de vidro Planet Guest foi disponibilizada com uma mensagem específica para os nossos clientes, sensibilizando-os para a importância da diminuição de 6 toneladas de vidro e 6 toneladas de plástico por ano. Esta garrafa foi utilizada nos restaurantes principais. Para estas garrafas foi delineado um plano de limpeza com base nas regras de HACCP, incluindo formulários de recolha de assinatura dos responsáveis pela limpeza.

## 7. Equipa Pestana

---

**3292** colaboradores

**75%** dos colaboradores têm **contrato de trabalho sem termo**

**41%** dos colaboradores **mulheres**

### ABORDAGEM DE GESTÃO

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. Os seus principais princípios são:

- Adequar o indivíduo à função e permitir o seu auto aperfeiçoamento.
- 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.

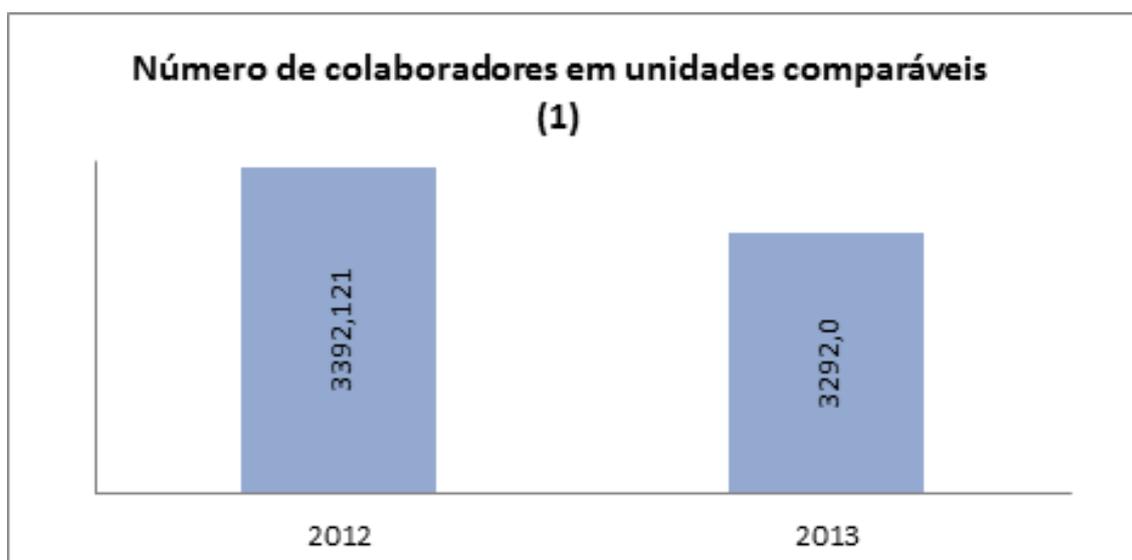
Principais ferramentas da gestão de recursos humanos no Grupo Pestana

Manual de Acolhimento: transmite os valores e cultura da empresa aos novos colaboradores.

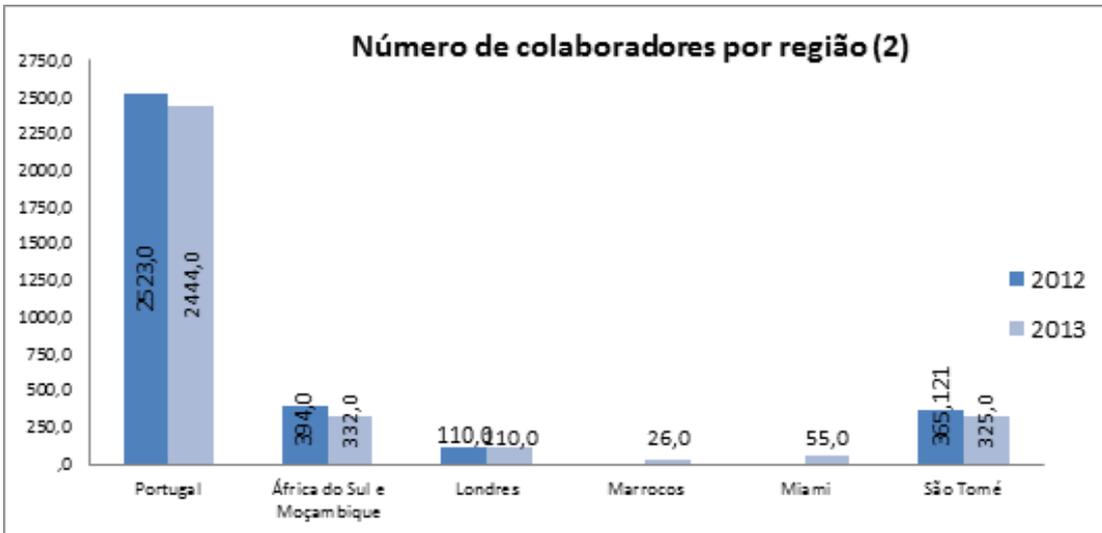
Formação: garante a aquisição de novas competências para o exercício da função, contribuindo para o aumento da produtividade e motivação.

Prémios: produtividade, colaborador do mês, colaborador do ano, entre outros.

### PERFIL DA EQUIPA PESTANA



Nota 1: Estão excluídos dos dados dos Recursos Humanos os seguintes países: Brasil, Cabo Verde, Alemanha, Espanha, Colômbia e Cuba. Este gráfico contempla apenas as empresas do Grupo dos seguintes países: Portugal, África do Sul, Moçambique, Londres, Marrocos, Miami e São Tomé.



Nota 2: Estão excluídos dos dados dos Recursos Humanos os seguintes países: Brasil, Cabo Verde, Alemanha, Espanha, Colômbia e Cuba. Este gráfico contempla apenas as empresas do Grupo dos seguintes países: Portugal, África do Sul, Moçambique, Londres, Marrocos, Miami e São Tomé.

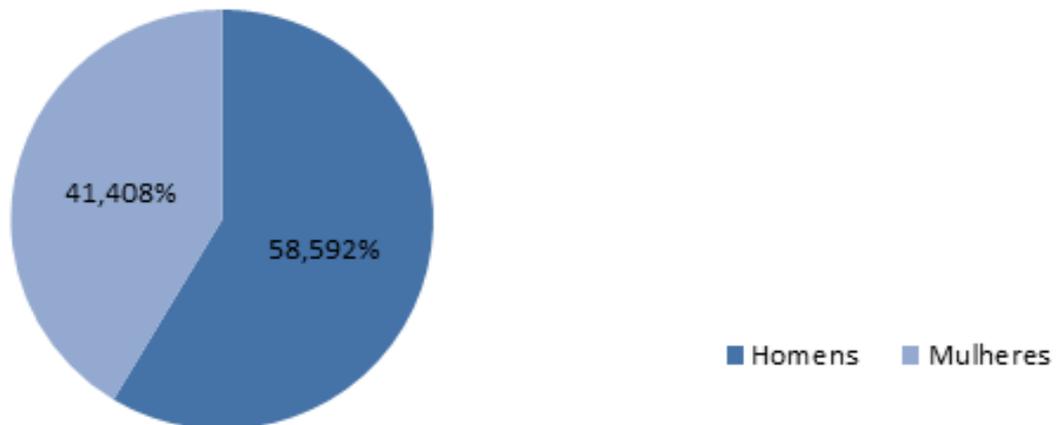


Nota 3: Estão excluídos dos dados dos Recursos Humanos os seguintes países: Brasil, Cabo Verde, Alemanha, Espanha, Colômbia e Cuba. Este gráfico contempla apenas as empresas do Grupo dos seguintes países: Portugal, Argentina, África do Sul, Moçambique, São Tomé e Venezuela.



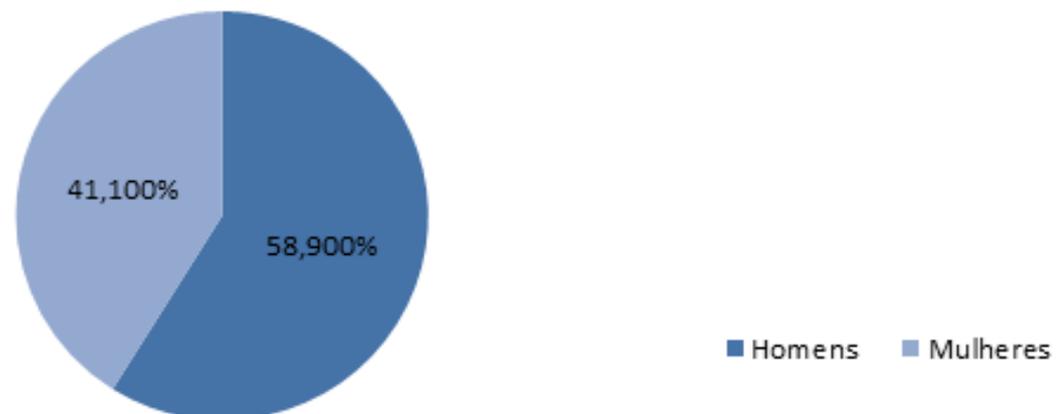
Nota 4: Estão excluídos dos dados dos Recursos Humanos os seguintes países: Brasil, Cabo Verde, Alemanha, Espanha, Colômbia e Cuba. Este gráfico contempla apenas as empresas do Grupo dos seguintes países: Portugal, Inglaterra, Marrocos, África do Sul, Moçambique, Estados Unidos e São Tomé.

**Colaboradores por género em 2012 (5)**



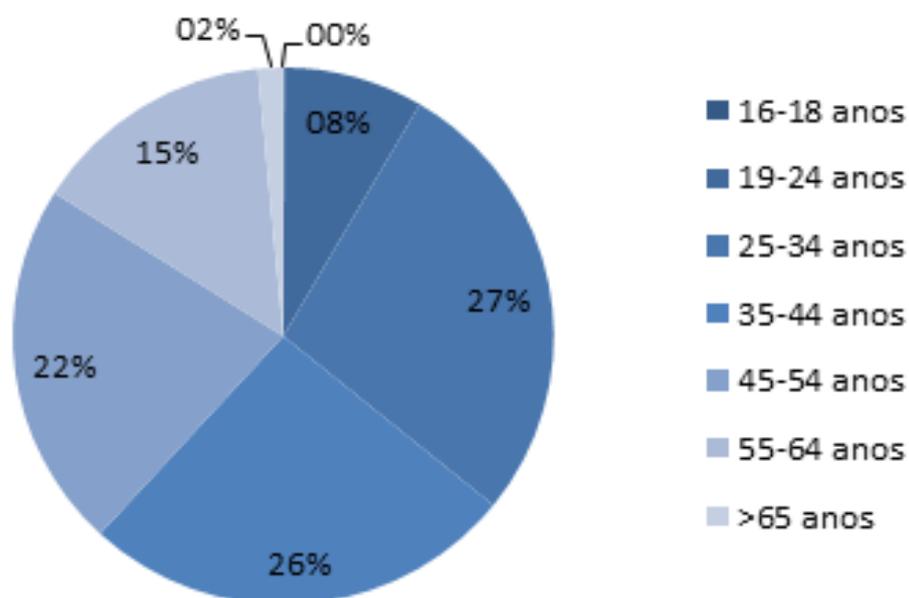
Nota 5: Estão excluídos dos dados dos Recursos Humanos os seguintes países: Brasil, Cabo Verde, Alemanha, Espanha, Colômbia e Cuba. Este gráfico contempla apenas as empresas do Grupo dos seguintes países: Portugal, Argentina, África do Sul, Moçambique, Inglaterra, São Tomé e Venezuela.

**Colaboradores por género em 2013 (6)**



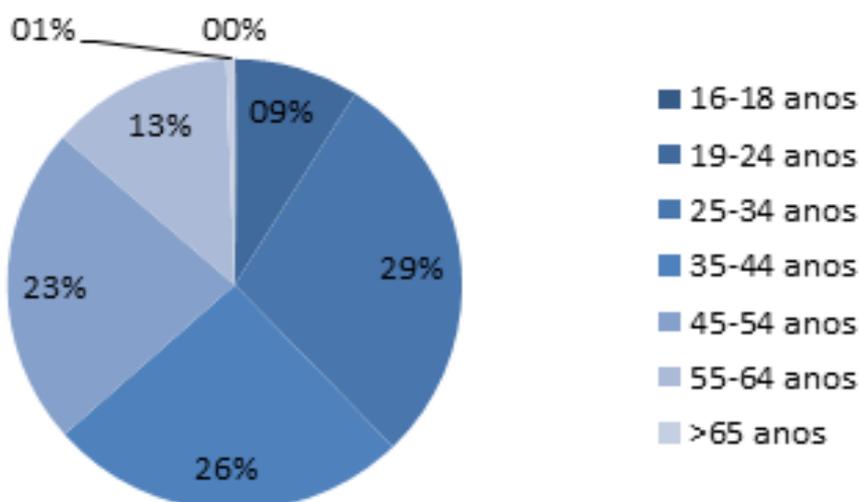
Nota 6: Estão excluídos dos dados dos Recursos Humanos os seguintes países: Brasil, Cabo Verde, Alemanha, Espanha, Colômbia e Cuba. Este gráfico contempla apenas as empresas do Grupo dos seguintes países: Portugal, África do Sul, Moçambique, Inglaterra, Marrocos, Estados Unidos e São Tomé.

### Colaboradores por faixa etária em 2012 (7)



Nota 7: Estão excluídos dos dados dos Recursos Humanos os seguintes países: Brasil, Cabo Verde, Alemanha, Espanha, Colômbia e Cuba. Este gráfico contempla apenas as empresas do Grupo dos seguintes países: Portugal, Argentina, África do Sul, Moçambique, Inglaterra, São Tomé e Venezuela.

### Colaboradores por faixa etária em 2013 (8)



Nota 8: Estão excluídos dos dados dos Recursos Humanos os seguintes países: Brasil, Cabo Verde, Alemanha, Espanha, Colômbia e Cuba. Este gráfico contempla apenas as empresas do Grupo dos seguintes países: Portugal, África do Sul, Moçambique, Inglaterra, Marrocos e São Tomé.

## FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Em Portugal o volume de formação em 2013 foi de 5664 horas, menos 45% que em 2012. Para além da categoria “outras funções”, onde se registou uma diminuição de 88% nas horas de formação por categoria profissional, as categorias “directores nacionais” e “directores regionais” também registaram reduções na ordem dos 76% e 64%. Por outro lado, a categoria “chefes de departamento” conheceu um aumento de 62% nas horas de formação em 2013 face ao ano anterior.

	PORTUGAL						VARIACÃO 2012 / 2013 (total)
	Ano 2012			Ano 2013			
	H	M	T	H	M	T	
<b>HORAS DE FORMAÇÃO POR CATEGORIAS DE FUNCIONÁRIOS</b>							
Administradores	0	0	0	0	0	0	0
Directores Gerais de Operação + Director financeiro	0	0	0	0	0	0	0
Directores Nacionais	970	844	1.814	180	256	436	-76%
Directores Regionais	966	981	1.947	354	344	698	-64%
Assistentes de Direcção e outras chefias-chave	868	894	1.762	612	562	1174	-33%
Chefes de Departamento	937	922	1.859	1824	1184	3008	62%
Outras funções	1660	1324	2.984	144	204	348	-88%
Total	5401	4965	10366	3114	2550	5664	-45%
<b>HORAS DE FORMAÇÃO POR ÁREA DE FORMAÇÃO</b>							
Línguas / Languages	899	855	1.754	8	16	24	-99%
Informática / Computing Skills	1032	1161	2.193	0	0	0	-100%
Higiene e Segurança	1608	1027	2.635	348	262	610	-77%
Desenvolvimento	1033	1017	2.050	7236,0	7126,0	14362,0	601%

### PROGRAMA DE FORMAÇÃO COMPORTAMENTAL - RH

Desde 2010 que está a decorrer, sob coordenação da Direcção de Recursos Humanos, o programa de formação Comportamental - RH. O projeto, com a duração de 3 anos, visa o desenvolvimento de competências de liderança e tem integrado o reforço de competências orientadas para resultados e com envolvimento estratégico da pirâmide organizacional. No total foram envolvidos mais de 160 colaboradores, num total de mais de 1000 horas de formação.

### CAMPUS PESTANA

Disponibilizamos aos colaboradores formação 24h, 7dias/Semana, todo o ano, em áreas técnicas e comportamentais. Permitimos com este projeto a redução de impressões e conseqüente diminuição na emissão de gases e poupança de árvores; a Integração e qualificação célere dos colaboradores na cultura da empresa; o desenvolvimento pessoal, social e profissional dos colaboradores; e o aumento da competitividade da empresa.

### GROWING TOGETHER

Tem como objetivo a preparação e formação de quadros para funções de gestão e de liderança de maneira a sustentar o crescimento e desenvolvimento do Grupo Pestana. O programa permite a aquisição e aperfeiçoamento de competências nas áreas de Gestão, Alimentação e Bebidas e Alojamento, ou em diferentes áreas operacionais do Grupo, com âmbito internacional e de acordo com o plano individual de desenvolvimento de carreira dos candidatos. Atualmente o programa está na sua terceira edição, uma vez que da primeira e segunda edição resultaram já casos de sucesso com participantes em ascensão.

Pretende-se que durante a execução do programa, o colaborador seja confrontado com diferentes desafios operacionais, mas que os consiga defrontar sempre que possível numa perspetiva de gestão.

## DIREITOS HUMANOS E CONDIÇÕES LABORAIS

Em 2012 e 2013 não houve conhecimento de nenhuma ocorrência de violação dos direitos humanos e dos direitos laborais dos Colaboradores. A legislação Portuguesa relativa a estes direitos é estritamente cumprida e a título voluntário as unidades possuem mecanismos de reporte destas ocorrências, de forma a garantir uma atuação responsável perante os nossos recursos humanos.

Neste âmbito as Pousadas de Portugal possuem uma comissão à qual os colaboradores podem recorrer para denunciar qualquer tipo de prática que vá contra os direitos humanos e direitos laborais. Noutras localizações geográficas este tipo de ato pode também ser comunicado à direção de Recursos Humanos.

Existe também a liberdade de associação e de negociação coletiva, o que está refletido no número de colaboradores sindicalizados em diversas regiões, conforme é evidenciado no gráfico em seguida.



Encontra-se em vigor um plano de pensões de reforma para os funcionários das Pousadas de Portugal, de contribuição definida. De acordo com este plano, o custo em cada exercício referente a este benefício corresponde ao valor da contribuição da Empresa no ano para o respetivo fundo.

Relativamente à saúde e segurança no trabalho, no ano de 2012 e 2013 registaram-se 115 e 114 acidentes de trabalho, nas unidades hoteleiras do Grupo em Portugal, não tendo ocorrido qualquer óbito.

	Ano 2012			Ano 2013			VARIACÃO 2012 / 2013 (total)
	H	M	T	H	M	T	
Horas de absentismo	14481	6671	21.152	14866	9154	24020	14%
Dias perdidos (nº dias)	2644	1201	3.845	2690,5	1650	4340,5	13%
Nº acidentes de trabalhos com baixa (nº)	73	42	115	71	43	114	-1%
Nº óbitos de trabalho (nº)	0	0	0	0	0	0	x

## MODELO DE AVALIAÇÃO E RECONHECIMENTO DO DESEMPENHO

Por forma a aferir as potencialidades e o crescimento profissional de todos os colaboradores, anualmente são realizadas reuniões de desempenho para que a chefia direta possa perceber o potencial de progressão de carreira e/ou definir novos objetivos para desenvolvimento do colaborador num curto prazo de tempo.

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 relação entre colaboradores e chefias, revestindo-se também de um carácter essencialmente pedagógico.

A avaliação pode ser:

- Anual, sendo obrigatória para todos os avaliados com um mínimo de 6 meses de experiência na função.
- Semestral, sendo obrigatória para todos os avaliados que se encontrem ao serviço da empresa há mais de 6 meses e há menos de 3 anos.
- Extraordinária, de preenchimento livre, podendo ser efetuada sempre que um avaliador considere oportuno. Normalmente é recomendada para situações de renovação de contrato ou promoção.
- Experimental, que tem por objetivo permitir uma aprendizagem sobre como avaliar e deve realizar-se sempre que seja necessário lançar o sistema de avaliação numa nova unidade que tenha sido recentemente adquirida.
- Autoavaliação, dado que todos os colaboradores são incentivados a realizar a sua própria avaliação.

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”. De igual modo são atribuídos os Prémios Colaborador do mês e Colaborador do ano em todas as unidades do Grupo, como estímulo ao desempenho e motivação dos nossos colaboradores.

Além destes prémios os colaboradores com bom desempenho profissional, de acordo com a avaliação obtida, recebem um bónus anual para o qual contribuem os objetivos de trabalho que são definidos no início do ano.

## SALÁRIOS, BENEFÍCIOS E IGUALDE DE OPORTUNIDADES

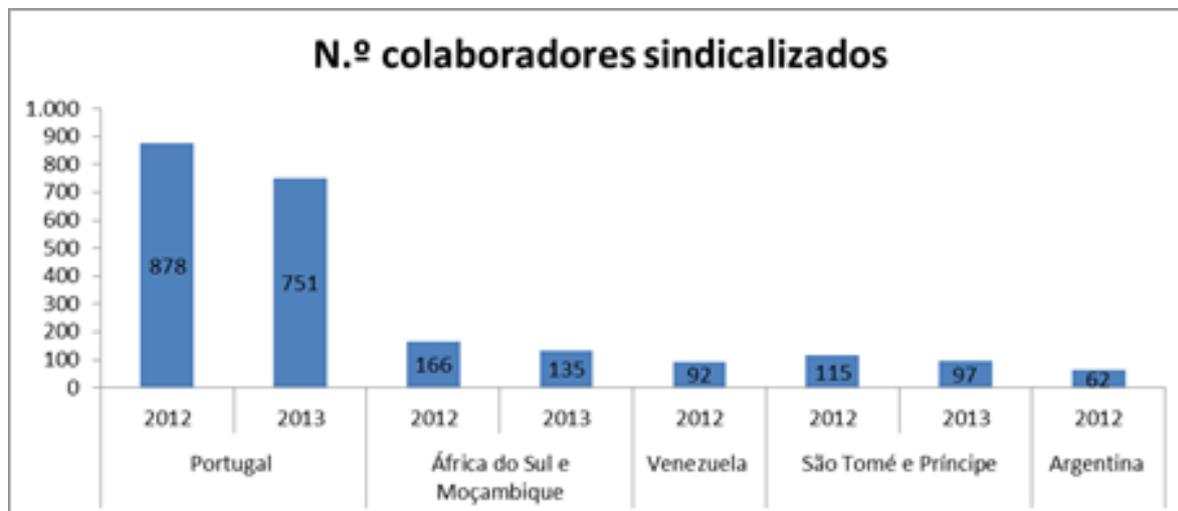
O Grupo Pestana procura garantir a igualdade de salários entre homens e mulheres, pertencentes à mesma categoria profissional. Em todas as regiões o salário mais baixo é, na maioria dos casos, superior ao salário mínimo. Em 2013 não foram reportadas denúncias à direcção de recursos humanos de casos de discriminação.

Em Portugal os benefícios atribuídos são os seguintes, de acordo com o tipo de contrato existente com o colaborador. Nas restantes regiões onde o Grupo possui unidades alguns destes benefícios estão contemplados, embora a sua distribuição pela tipologia de contratos varie de país para país.

	COLABORADORES EFECTIVOS	COLABORADORES NÃO EFECTIVOS	COLABORADORES EM <i>FULL-TIME</i>	COLABORADORES EM <i>PART-TIME</i>
SEGURO DE VIDA	V		V	
SEGURO DE SAÚDE	V	V	V	
PENSÃO DE REFORMA				
PENSÃO DE INVALIDEZ				
OUTROS, MENCIONE QUAIS				

Encontra-se em vigor um plano de pensões de reforma para os funcionários das Pousadas de Portugal, de contribuição definida. De acordo com este plano, o custo em cada exercício referente a este benefício corresponde ao valor da contribuição da Empresa no ano para o respetivo fundo.

O respeito que temos pelos direitos dos nossos colaboradores, nomeadamente pela sua associação coletiva, é demonstrado pelo número de colaboradores sindicalizados que temos em diversas regiões, como é exemplificado no gráfico em seguida apresentado.



## DIAGNÓSTICO AO CLIMA ORGANIZACIONAL

Em 2013 o Grupo Pestana realizou um diagnóstico ao clima organizacional. Os resultados das sete dimensões diagnosticadas são positivos, embora tenham sido identificados pontos de melhoria.

Diagnóstico do clima organizacional – Síntese dos pontos fortes e de melhoria	
Pontos Fortes	Pontos de Melhoria
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solidez do Grupo</li> <li>- Imagem de Prestígio</li> <li>- Confiança da maioria dos Colaboradores no futuro do Grupo, e no cumprimento das responsabilidades (financeiras)</li> <li>- Perceção de elevada taxa de satisfação dos Clientes com os serviços prestados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remuneração e benefícios</li> <li>- Comunicação e sintonia entre Departamentos</li> <li>- Reforçar imagem de Inovação do Grupo junto dos Colaboradores</li> <li>- Perceção de liberdade de expressão de opiniões</li> </ul>

## BOAS PRÁTICAS DE RECURSOS HUMANOS

### BRASIL

#### Plano Sucessão – Futuros Gestores

Para possibilitar o crescimento e o desenvolvimento da carreira, foi criado pelo Pestana Curitiba o plano de sucessão, uma iniciativa de formação para futuros gestores. A identificação dos futuros gestores é realizada pelos gestores dos setores, que são convidados a indicar uma pessoa com potencial da sua equipa.

## ÁFRICA

### **Formação**

O Pestana São Tomé realizou uma ação de capacitação dos nossos quadros, promovendo a aprendizagem contínua de novos conteúdos e competências que permitem um melhor desempenho da sua atividade profissional. Foram realizadas 7.000 horas de formação em sala; 10.000 horas de formação no campus Pestana e on-the-job, e mais de 350 inscrições no campus Pestana só em 2013, o que dá uma média de mais de 1 curso por colaborador.

## ÁFRICA

### **Prémios para colaboradores**

Foram entregues, na presença de S. Exa o Ministro do Turismo, os prémios de reconhecimento do desempenho dos colaboradores. A iniciativa teve como objetivo o reconhecimento pelo empenho e mérito dos nossos melhores colaboradores, assim como motivar e incentivar a excelência da nossa equipa. Para além do prémio “colaborador do mês” e “colaborador do ano”, foi atribuído, pela primeira vez, um conjunto de novos diplomas. Diploma aos colaboradores mais antigos; diploma de mérito aos dois colaboradores com melhor avaliação e às 3 chefias melhor avaliadas; um diploma Carreira; Menções honrosas a 3 colaboradores e a 2 departamentos do Grupo Pestana São Tomé e Príncipe.

# Tabela e Declaração do nível GRI

1. Estratégia e Análise	
INDICADOR	PÁGINA
1.1 Declaração da pessoa com o maior poder de decisão na organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a sua estratégia	3
1.2 Descrição dos principais impactes, riscos e oportunidades, relacionados com a atividade da empresa	12, 13
2. Perfil Organizacional	
2.1 Denominação da organização relatora	4
2.2 Principais marcas, produtos e/ou serviços.	4
2.3 Estrutura operacional da organização, incluindo principais departamentos, empresas em funcionamento, empresas participadas e joint ventures	4, 14
2.4 Localização da sede social da empresa	Contracapa
2.5 Países em que está presente e nome daqueles com operações significativamente relevantes para as questões de sustentabilidade abordadas no relatório	4
2.6 Tipo e natureza jurídico-legal de propriedade	6
2.7 Mercados abrangidos	4, 6
2.8 Dimensão da organização relatora, incluindo número de funcionários, vendas líquidas e quantidade de produtos disponibilizados e serviços prestados	4, 6, 33
2.9 Principais alterações que tenham ocorrido, durante o período abrangido pelo relatório, referentes à dimensão, à estrutura organizacional ou à estrutura acionista	As alterações de âmbito são as que estão identificadas na página 6
2.10 Prémios recebidos durante o período a que se refere o relatório	8, 9, 10
3. Parâmetros do Relatório	
3.1 Período abrangido para as informações apresentadas no relatório	2012 e 2013
3.2 Data do último relatório publicado	O último relatório publicado incluiu informação sobre os anos de 2010 e 2011. Foi publicado em 2012
3.3 Ciclo de publicação de relatórios	O relatório de sustentabilidade do Grupo Pestana tem um ciclo de publicação bi-anual.
3.4 Pessoa (s) a ser(em) contactada(s) para esclarecimentos referentes ao relatório ou ao seu conteúdo, incluindo o endereço electrónico e o site da internet	Contracapa

3.5 Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo: o processo para determinar a relevância, a definição de questões prioritárias no âmbito do relatório e a identificação das partes interessadas que sejam potenciais utilizadoras do relatório	Notas metodológicas
3.6 Limites do relatório (países ou regiões, produtos ou serviços, departamentos, instalações, joint ventures ou empresas participadas, bem como outras limitações de âmbito específico)	Notas metodológicas
3.7 Refira quaisquer limitações específicas relativas ao âmbito e ao limite do relatório	Notas metodológicas
3.8 Base de elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, empresas participadas, parcialmente controladas, instalações arrendadas, operações subcontratadas e outras situações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos distintos ou com relatórios de outras organizações	Notas metodológicas
3.9 Técnicas de medição de dados e as bases de cálculo, incluindo hipóteses e técnicas subjacentes às estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e de outras informações contidas no relatório	Notas metodológicas
3.10 Explicação do efeito de quaisquer reformulações de informações existentes em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (por ex., fusões/aquisições, mudança do período ou ano base, natureza do negócio, métodos de medição)	Notas metodológicas
3.11 Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito, limite ou métodos de medição aplicados	Notas metodológicas
3.12 Tabela que identifica o local das informações-padrão no relatório	44
3.13 Política e prática corrente relativa à procura de um processo independente de garantia de fiabilidade para o relatório. Se não for incluída no relatório de garantia de fiabilidade que acompanha o relatório de sustentabilidade, explique o âmbito e a base de qualquer verificação independente que se tenha realizado, assim como a natureza da relação existente entre a organização e o(s) auditor(es)	O relatório não foi sujeito a um processo de auditoria
<b>4. Governança, Compromissos e Envolvimento</b>	
4.1 Estrutura de governança da organização, incluindo comissões subordinadas ao órgão de governança hierarquicamente mais elevado e com responsabilidade por tarefas específicas, tais como a definição da estratégia ou a supervisão da organização	
4.2 Indicar se o Presidente do órgão de governança hierarquicamente mais elevado é, simultaneamente, um diretor executivo (e, nesse caso, quais as suas funções no âmbito da gestão da organização e as razões para esta composição)	14
4.3 Indicar, no caso de organizações com uma estrutura de administração unitária, o número de membros do órgão de governança hierarquicamente mais elevado que são independentes e/ou os membros não-executivos	14
4.4 Mecanismos que permitam a acionistas, e funcionários, transmitir recomendações ou orientações ao órgão de governança hierarquicamente mais elevado	
4.5 Relação entre a remuneração dos membros do órgão de governança hierarquicamente mais elevado, dos diretores de topo e dos executivos (incluindo acordos de tomada de decisão) e o desempenho da organização (incluindo o desempenho social e ambiental)	A atribuição da remuneração não decorre dos resultados do desempenho social e ambiental

<p>4.6 Processos ao dispor do órgão de governança hierarquicamente mais elevado para evitar a ocorrência de conflitos de interesse</p>	<p>O código de ética do Grupo Pestana, publicado em 2011, contém orientações para prevenir os conflitos de interesse</p>
<p>4.7 Processo para a determinação das qualificações e competências exigidas aos membros do órgão de governança hierarquicamente mais elevado para definir a estratégia da organização relativamente às questões ligadas ao desempenho económico, ambiental e social</p>	<p>Os procedimentos existentes enquadram-se no âmbito do processo de recrutamento</p>
<p>4.8 O desenvolvimento interno de declarações de princípios ou de missão, códigos de conduta e princípios considerados relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como a fase de implementação</p>	<p>13</p>
<p>4.9 Processos do órgão de governança, hierarquicamente mais elevado, para supervisionar a forma como a organização efetua a identificação e a gestão do desempenho económico, ambiental e social, a identificação e a gestão de riscos e oportunidades relevantes, bem como a adesão ou conformidade com as normas internacionalmente aceites, códigos de conduta e princípios</p>	<p>14</p>
<p>4.10 Processos para a avaliação do desempenho do órgão de governança hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social</p>	<p>A avaliação do desempenho do órgão de governança mais elevado contempla, sobretudo, aspetos financeiros</p>
<p>4.11 Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que</p>	<p>13</p>
<p>4.12 Cartas, princípios ou outras iniciativas, desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende</p>	<p>O Grupo Pestana é membro do BCSD Portugal e do GRACE - Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial</p>
<p>4.13 Participação significativa em associações (tais como associações industriais) e/ou organizações de defesa nacionais/internacionais, em que a organização: detém posições nos órgãos de governança; participa em projetos e comissões; contribui com financiamentos substanciais, que ultrapassam as obrigações normais dos participantes; encara a participação como estratégica</p>	<p>O grupo Pestana não possui posições de governança em associações</p>
<p>4.14 Relação dos grupos que constituem as partes interessadas envolvidas pela organização</p>	<p>Notas metodológicas</p>
<p>4.15 Base para a identificação e seleção das partes interessadas a serem envolvidas</p>	<p>Notas metodológicas</p>
<p>4.16 Abordagens utilizadas para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas</p>	<p>Notas metodológicas</p>
<p>4.17 Principais questões e preocupações identificadas através do envolvimento das partes interessadas e as medidas adotadas pela organização no tratamento das mesmas, nomeadamente através dos relatórios</p>	<p>O Grupo Pestana possui canais de comunicação disponíveis para todos os seus stakeholders. A maioria das questões levantadas relaciona-se com o serviço prestado. As questões são analisadas e são implementadas alterações sempre que seja pertinente</p>

## Aspeto - Desempenho Económico

EC1. Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de funcionários, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos a investidores e governos	6
EC2. Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas	ND
EC3. Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização	ND
EC4. Apoio financeiro significativo recebido do governo	O Grupo Pestana não recebeu apoio financeiro significativo do Governo

## Aspeto - Presença no Mercado

EC5. Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes	39
EC6. Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais, em unidades operacionais importantes	16
EC7. Procedimentos para a contratação local e proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local, nas unidades operacionais mais importantes	Informalmente é dada preferência a colaboradores locais, na contratação. Relativamente aos cargos de gestão de topo, são ocupados por administradores portugueses

## Aspeto - Impactes Económicos Indirectos

EC8. Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em géneros ou pro bono	7, 16 a 20
EC9. Descrição e análise dos Impactes Económicos Indirectos mais significativos, incluindo a sua extensão	7, 16 a 20

## Indicadores de Desempenho Ambiental

### Aspeto - Matérias-Primas

EN1. Discriminação das matérias-primas, por peso ou por volume	ND
EN2. Percentagem das matérias-primas utilizadas que são provenientes de reciclagem	ND

### Aspeto - Energia

EN3. Discriminação do consumo direto de energia, por fonte de energia primária	22
EN4. Discriminação do consumo indireto de energia, por fonte primária	22
EN5. Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência	22
EN6. Iniciativas para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis, e reduções no consumo de energia em resultado dessas iniciativas	16

EN7. Iniciativas para reduzir o consumo indireto de energia e objetivos alcançados	22
<b>Aspeto - Água</b>	
EN8. Consumo total de água, por fonte	24
EN9. Fontes hídricas significativamente afetadas pelo consumo de água	ND
EN10. Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada	ND
<b>Aspeto - Biodiversidade</b>	
EN11. Localização e dimensão dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização em áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade, ou adjacente às mesmas	24
EN12. Descrição dos impactes significativos de atividades, produtos e serviços sobre áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade	ND
EN13. Habitats protegidos ou recuperados	ND
EN14. Estratégias e programas, actuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade	ND
EN15. Número de espécies, na Lista Vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com habitats em áreas afectadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção	ND
<b>Aspeto - Emissões, Efluentes e Resíduos</b>	
EN16. Totalidade das emissões de gases causadores do efeito de estufa, por peso	23
EN17. Outras emissões relevantes e indiretas de gases com efeito de estufa, por peso	ND
EN18. Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa, assim como reduções alcançadas	22
EN19. Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso	NA
EN20. NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso	ND
EN21. Descarga total de água, por qualidade e destino	ND
EN22. Quantidade total de resíduos, por tipo e método utilizado no fim de linha	ND
EN23. Número e volume total de descargas significativas	ND
EN24. Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia – Anexos I, II, III e VIII, e percentagem de resíduos transportados por navio, a nível internacional	NA
EN25. Identificar a dimensão, o estatuto de proteção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respetivos habitats, afetados de forma significativa pelas descargas de água e escoamento superficial	NA

<b>Aspeto - Produtos e Serviços</b>	
EN26. Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e o grau de redução do impacto	21 a 27
EN27. Percentagem recuperada de produtos vendidos e respetivas embalagens, por categoria	NA
<b>Aspeto - Conformidade</b>	
EN28. Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais	ND
<b>Aspeto - Transportes</b>	
EN29. Impactes ambientais significativos, resultantes do transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas operações da organização, bem como o transporte	ND
<b>Aspeto - Geral</b>	
EN30. Total de custos e investimentos com a proteção ambiental, por tipo	ND
<b>Indicadores de Desempenho de Práticas Laborais e Trabalho Condigno</b>	
<b>Aspeto - Emprego</b>	
LA1. Discrimine a mão-de-obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região	34 a 36
LA2. Discrimine o número total funcionários e respetiva taxa de rotatividade, por faixa etária, por género e por região	38
LA3. Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial	39
<b>Aspeto - Relações entre Funcionários e Administração</b>	
LA4. Percentagem de funcionários abrangidos por acordos de negociação coletiva	38
LA5. Prazos mínimos para aviso prévio em relação a mudanças operacionais, incluindo se essa questão é mencionada nos acordos de negociação coletiva	No caso de alterações de função ou de área geográfica do seu local de trabalho os colaboradores são avisados com 30 dias de antecedência.
<b>Aspeto - Segurança e Saúde no Trabalho</b>	
LA6. Percentagem da totalidade da mão-de-obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam no acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional	ND
LA7. Percentagens de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região	38
LA8. Programas de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco, em curso, para garantir assistência aos funcionários, às suas famílias ou aos membros da comunidade afetados por doenças graves	37
LA9. Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos	ND

<b>Aspeto - Formação e Educação</b>	
LA10. Média de horas de formação, por ano, por funcionário, discriminadas por categoria de funcionário	37
LA11. Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira	37
LA12. Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira	39
<b>Aspeto - Diversidade e Igualdade de Oportunidades</b>	
LA13. Composição dos órgãos de governança e discriminação dos funcionários por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade	14, 34 a 36
LA14. Discriminação do rácio do salário-base de homens e mulheres, por categoria	
<b>Indicadores de Desempenho Social - Direitos Humanos</b>	
<b>Aspeto - Práticas de Investimento e de Aquisições</b>	
HR1. Percentagem e número total de acordos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	ND
HR2. Percentagem dos principais fornecedores e empresas contratadas que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos	Não existe este procedimento no Grupo Pestana
HR3. Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a Aspectos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de funcionários que beneficiaram de formação	Não existiu formação nesta área
<b>Aspeto - Não Discriminação</b>	
HR4. Número total de casos de discriminação e ações tomadas	38
<b>Aspeto - Liberdade de Associação e Acordo de Negociação Colectiva</b>	
HR5. Casos em que exista um risco significativo de impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e realização de acordos de negociação coletiva, e medidas que contribuam para a sua eliminação	38
<b>Aspeto - Trabalho Infantil</b>	
HR6. Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas que contribuam para a sua eliminação	O Grupo Pestana respeita a legislação legal de cada país onde opera relativamente à idade para trabalhar
<b>Aspeto - Trabalho Forçado e Escravo</b>	
HR7. Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo, e medidas que contribuam para a sua eliminação	NA

<b>Aspeto - Práticas de Segurança</b>	
HR8. Percentagem do pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos, e que são relevantes para as operações	ND
<b>Aspeto - Direitos dos Indígenas</b>	
HR9. Número total de Incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e acções tomadas	ND
<b>Indicadores de Desempenho Social - Sociedade</b>	
<b>Aspeto - Comunidade</b>	
SO1. Natureza, âmbito e eficácia de programas e práticas para avaliar e gerir os impactes das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída	ND
<b>Aspeto - Corrupção</b>	
SO2. Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos para prevenir a corrupção	Não foi realizada esta análise de risco
SO3. Percentagem de funcionários que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anti-corrupção da organização	Não foi realizada esta análise de risco
SO4. Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	ND
<b>Aspeto - Políticas Públicas</b>	
SO5. Participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	O Grupo Pestana não participa na elaboração de políticas públicas e lobbies
SO6. Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país	Não foram realizadas contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas
<b>Aspeto - Concorrência Desleal</b>	
SO7. Número total de ações judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados	Não existiram ações judiciais em 2012 e 2013
<b>Aspeto - Conformidade</b>	
SO8. Indique o número total de multas e sanções não-monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos	Não existiram multas ou sanções em 2012 e 2013
<b>Indicadores de Desempenho Social - Responsabilidade do Produto</b>	
<b>Aspeto - Saúde e Segurança do Cliente</b>	
PR1. Indique os ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactes de saúde e segurança são avaliados com o objetivo de efetuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitas a tais procedimentos	28, 30, 31

PR2. Refira o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactes, na saúde e segurança, dos produtos e serviços durante o respetivo ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado	Não existiram incidentes
<b>Aspeto - Rotulagem de Produtos e Serviços</b>	
PR3. Indique o tipo de procedimentos para informação e rotulagem dos produtos e serviços, bem como a percentagem dos principais produtos e serviços sujeitos a tais requisitos	ND
PR4. Indique o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos à informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado	Não existiram incidentes
PR5. Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente	ND
<b>Aspeto - Comunicações de Marketing</b>	
PR6. Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio	ND
PR7. Indique o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	Não existiram incidentes
<b>Aspeto - Privacidade do Cliente</b>	
PR8. Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes	Não existiram reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes
<b>Aspeto - Conformidade</b>	
PR9. Indique o número total de multas e sanções não-monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos	Não existiram multas e sanções não-monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos

Legenda: ND – Informação não disponível; NA – Indicador não aplicável ao Grupo Pestana;

# Notas Metodológicas

O Grupo Pestana publica, bianualmente, o relatório de sustentabilidade. Neste documento é apresentada informação do Grupo referente ao período 2012-2013.

## ÂMBITO DE INFORMAÇÃO

No caso dos dados económicos, não é possível uma comparabilidade entre 2012 e 2013 dado que em 2013, dado que o perímetro de consolidação em cada um dos anos é distinto, face à reestruturação ocorrida no Grupo em 2013. O Grupo passou, a partir deste ano, a estar estruturado nas seguintes sub-holdings, cada uma delas representando uma região geográfica:

- Grupo Pestana, S.G.P.S., S.A. – Europa e América do Norte
- Djebel, S.G.P.S., S.A. – Brasil
- Pestana Invernonnes, S.L. – América do Sul e países de língua espanhola
- Salvintur, S.G.P.S., S.A. – África
- Other - Holding, Atlantic Holidays, Cervejas da Madeira

Os valores de 2013 integrados no relatório de sustentabilidade consolidam a atividade destas sub-holdings, (Informação mais detalhada sobre o perímetro de consolidação pode ser encontrada no Relatório de Contas de 2013 do Pestana International Holdings, S.A.).

O âmbito das informações ambientais e sociais contemplam apenas o negócio da hotelaria, nos vários mercados onde o Grupo está presente. Está assinalado, junto a cada gráfico, as regiões excluídas por indisponibilidade de informação.

## PROCESSO PARA DEFINIÇÃO DO RELATÓRIO

A definição do conteúdo deste relatório foi alinhada com a definição dos principais temas de sustentabilidade do Grupo Pestana, feita no passado pela equipa de gestão do Grupo, no âmbito de uma ação de formação alargada sobre sustentabilidade.

Um dos resultados da ação de formação foi a identificação dos stakeholders do Grupo Pestana, seguindo a metodologia AA 1000 para o seu mapeamento. O Grupo não tem estabelecido mecanismos de diálogo específicos com os seus stakeholders sobre o tema de sustentabilidade. Mantém, com colaboradores, clientes, acionistas, fornecedores, comunidade, organizações estatais canais de comunicação constantes, utilizando com cada um deles os meios, frequência e ferramentas mais adequadas.

## TÉCNICAS DE MEDIÇÃO DE DADOS

Os dados apresentados têm por base os sistemas de informação do grupo Pestana. Os indicadores quantitativos presentes no relatório utilizaram a metodologia de cálculo sugerida pelas Diretrizes para a elaboração de relatórios do GRI.

FACTORES EMISSÃO	VALOR	FONTE
Electricidade 2012 CO2 (g/kWh)	228,61	EDP
Electricidade 2013 CO2 (g/kWh)	114,58	EDP
Gás Natural	56,6	INERPA / APA
Gasóleo	74,1	INERPA / APA
GPL	63,1	INERPA / APA

## ABORDAGENS DE GESTÃO

As abordagens de gestão encontram-se sistematizadas no início do relatório onde, ao apresentarmos a nossa abordagem à sustentabilidade, indicamos as Políticas que vigoram no Grupo Pestana.

## NÍVEL GRI

Este relatório foi elaborado de acordo com a versão G3 das diretrizes da Global Reporting Initiative para a elaboração de relatórios de sustentabilidade, apresentando uma autodeclaração de nível B.

	C	B	A
Autodeclaração		V	
Verificação 3ª parte			
Verificação GRI			

Pestana Management Portugal

Rua Jau, 54

1300-314 Lisboa

Tel: (+351) 21 361 56 00

Fax (+351) 21 361 56 01

Marta Castelão Costa

E-mail: [marta.castelao@pestana.com](mailto:marta.castelao@pestana.com)

Tel: (+351) 210 417 086 | Fax (+351) 210 416 819

[www.pestana.com](http://www.pestana.com)