



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

MENSAGEM DO PRESIDENTE

Dando sequência à prática anterior, apresento o Relatório de Sustentabilidade do Pestana Hotel Group relativo ao ano de 2020. Neste Relatório dá-se conta das iniciativas principais desenvolvidas, participadas ou apoiadas pelo Planet Guest.

Foi com grande satisfação que no Pestana Hotel Group iniciámos o ano de 2020 sob o lema da Sustentabilidade como ficou bem patente no facto da Reunião Anual realizada em Fevereiro, em S. Tomé e Príncipe, ter tido uma agenda exclusivamente dedicada às matérias da sustentabilidade e da responsabilidade social.

Evidentemente, devo sublinhar a acção de voluntariado realizada pelos participantes na mesma Reunião Anual a qual se traduziu na conclusão das obras, trabalhos e arranjos exteriores do Jardim de Infância de Santo António que permitiu passar a acolher cerca de 350 crianças, das quais cerca de 200 pertencentes às famílias dos trabalhadores dos estabelecimentos Pestana em S. Tomé. A acrescer ao financiamento pelo Pestana Hotel Group das obras de instalação do Jardim de Infância e da sua futura actividade, este contributo concreto dado pelos participantes na Reunião Anual mostra bem como todas as áreas funcionais se encontram envolvidas e até mesmo comprometidas com os objectivos do Planet Guest.



Porém, o ano de 2020 viria a ser marcado pelo início e pela propagação avassaladora da pandemia da COVID 19 a qual não apenas parou uma grande parte das nossas actividades como determinou a alteração substancial do modo de vida em sociedade, tal qual ela existia.

A emergência inerente à pandemia implicou a necessidade de suspender várias das acções previstas e obrigou a reconfigurar a nossa intervenção, centrando-a nas áreas de apoio às pessoas mais frágeis e às instituições mais vulneráveis, tanto em termos sanitários como em termos sociais.

Deste modo, através de alojamento, de refeições, de materiais de natureza hoteleira assim como de equipamentos especialmente adquiridos para o efeito, o Pestana Hotel Group apoiou Hospitais, Centros Sociais e Paroquiais, Juntas de Freguesia, Academias e um elevado número de outras instituições, públicas e privadas, com intervenção de natureza social.

Assim, mesmo no contexto difícil da pandemia foi possível ao Pestana Hotel Group, e ao Planet Guest em particular, cumprir inteiramente os seus objectivos!

Dionísio Pestana



3
CONTINENTES



MAIS DE
100
HOTÉIS



MAIS DE
12.000
QUARTOS

ÍNDICE

APOIO E RELAÇÕES COM A COMUNIDADE LOCAL	4
OBRIGADO POR AJUDAR	5
2ª FASE DO JARDIM DE INFÂNCIA DE SANTO ANTÓNIO - SÃO TOMÉ	6
APOIO A ASSOCIAÇÕES	7
ACÇÃO DE NATAL 2020	8
EDUCAÇÃO E CULTURA	9
RESPONSABILIDADE SOCIAL INTERNA	11
RECUPERAÇÃO E PRESERVAÇÃO DE PATRIMÓNIO	13
RESPEITO PELO MEIO AMBIENTE	16
APOIO A PROJETOS DE EMPREENDEDORISMO	18
MEDIDAS ESPECÍFICAS DESENVOLVIDAS NO ÂMBITO DA PANDEMIA	20
ALOJAMENTO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE E VOLUNTÁRIOS	21
FORNECIMENTO DE REFEIÇÕES	21
DOAÇÃO DE ROUPA E PRODUTOS DE HIGIENE	22
APOIO A TRABALHADORES	22
OUTRAS AÇÕES	23



APOIO E RELAÇÕES COM A COMUNIDADE LOCAL

Em 2020 mantivemos o nosso compromisso com o bem-estar e qualidade de vida das comunidades locais onde os nossos hotéis se inserem, promovendo o seu desenvolvimento e uma maior equidade social.

OBRIGADO POR AJUDAR

Foi mantido este emblemático projeto. Por cada euro doado pelos hóspedes, o Pestana Hotel Group iguala o valor, cujo total é entregue a instituições locais.

Portugal:

- Casa da Alegria (Lisboa)
- Crescer Ser (Porto)
- Lar Bom Samaritano (Alvor)
- Criamar (Madeira)
- AFACIDASE (Manteigas)
- Santa Casa da Misericórdia de Vila Franca do Campo (Açores)

São Tomé e Príncipe:

- Jardim de Infância Santo António (São Tomé) - verbas recolhidas em São Tomé e Príncipe, Alemanha, Holanda, Espanha, Reino Unido e E.U.A.

Outros países e instituições:

- África do Sul - Siya Buddy
- Argentina - Nilus
- Brasil - Teto
- Cabo Verde - Maracaã
- Marrocos - Oeuvre de la Goutte de Lait
- Moçambique - Casa do Gaiato de Boane

1€ + 1€

Ao contribuir com 1€ no momento do Check out, o Grupo Pestana ajuda com mais 1€. A totalidade deste valor reverte inteiramente a favor de uma instituição.
 Donate 1€ at check out. Pestana Group helps with a further 1€. All donations go to one institution. Find out more at pestana.com

A sua ajuda vale por dois.

Your help is worth for two.

PLANET GUEST
 PESTANA SUSTAINABILITY
 PESTANA
 HOTEL GROUP



2ª FASE DO JARDIM DE INFÂNCIA DE SANTO ANTÓNIO - SÃO TOMÉ

A obra do Jardim de Infância de Santo António foi concluída pelos trabalhadores participantes na Reunião Anual Pestana em São Tomé em Fevereiro de 2020. Executada pelo Grupo, ao abrigo do protocolo celebrado com os Ministérios da Educação e do Trabalho de São Tomé e Príncipe, a obra recebeu também o suporte de dezenas de parceiros.

- O funcionamento do Jardim de Infância está a ser financiado pelo Pestana Hotel Group e pelos donativos dos hóspedes dos seus estabelecimentos de São Tomé, da Europa e dos Estados Unidos.

200
(familiares dos trabalhadores
do Pestana Hotel Group,
dos 6 meses aos 5 anos)



APOIO A ASSOCIAÇÕES

APOIO ASSOCIAÇÃO SALVADOR

Contribuição financeira para as atividades da Associação Salvador - uma Instituição Particular de Solidariedade Social que atua na área da deficiência motora.



OFERTA DE BRINQUEDOS

Doação de brinquedos novos ou em bom estado de conservação às crianças acompanhadas e apoiadas através da Associação Estímulo.



ASSOCIAÇÃO JOÃO.13

Fornecimento pelo hotel Pestana Palace Lisboa e voluntariado semanal dos trabalhadores do PHG, em parceria com o Colégio Pedro Arrupe, de 60 jantares e 60 pequenos-almoços, a sem abrigo da cidade de Lisboa, através da Associação João.13.



MAKE A WISH

Realização do desejo do Martim - um menino de 12 anos que queria andar de avião com a família e conhecer a Madeira. O Pestana Hotel Group ofereceu a estadia no Pestana Casino Park Hotel.



ACÇÃO DE NATAL 2020

Entrega de bens alimentares, designadamente cabazes de Natal, a instituições locais de vários países, onde o Grupo Pestana está presente.

PORTUGAL CONTINENTAL:

1. Academia Johnson - Amadora: 50 cabazes
2. Academia Jorge Pina - Lisboa: 25 cabazes
3. Casa dos Rapazes - Parede: 5 cabazes
4. Centro Social e Paroquial de Alcântara - Lisboa: 25 cabazes
5. Junta de Freguesia da Estrela - Lisboa: 25 cabazes
6. Centro Social e Paroquial de S. Mamede - Lisboa: 20 cabazes
7. Crescer Ser - Porto: 10 cabazes
8. Estímulo - Sintra: 25 cabazes
9. Lar Bom Samaritano - Alvor: 7 cabazes
10. Casa da Alegria - Lisboa: 8 cabazes
11. Berço Social e Paroquial de N. Senhora de Fátima - Viana do Castelo: 5 cabazes
12. Casa do Menino Jesus - Covilhã: 5 cabazes
13. Associação Pão e Paz - Évora: 5 cabazes

MADEIRA

- CASA: 20 cabazes

BRASIL

- Comunidade Beira Mar de Duque de Caxias: 99 cabazes

ÁFRICA

1. Fundação da Criança - S. Tomé e Príncipe
2. Casa da Madre Clara e Casa do Gaiato de Boane - Moçambique
3. Maracanã e Aldeias SOS - Cabo Verde
4. Uthandiwe Childrens Home - África do Sul





EDUCAÇÃO E CULTURA

Continuámos a implementar medidas e a apoiar iniciativas que valorizam a identidade cultural das regiões onde o Pestana Hotel Group opera.

ARTE INSTITUTE

Organização sediada em Nova Iorque, que tem como missão divulgar a arte e cultura portuguesa. Proporciona um espaço intercultural de inspiração, catalisador para um diálogo inovador artístico, na promoção dos artistas portugueses.

Em 2020, o apoio do Pestana Hotel Group focou-se no primeiro trimestre devido aos entraves decorrentes da pandemia.



EPIS

Foram atribuídas 3 bolsas sociais a jovens apoiados pela EPIS. Esta associação tem como missão capacitar jovens necessitados para a realização do seu potencial ao longo da vida, através da educação, da formação e da inserção profissional.



DÉJÀ LU

Foi mantido o apoio ao projeto solidário Déjà Lu, através da cedência de espaço para as suas atividades no Pestana Cidadela de Cascais. A associação vende livros em segunda mão, que lhe tenham sido doados, revertendo as receitas geradas em apoio para projetos de profissionalização de crianças com Trissomia 21.



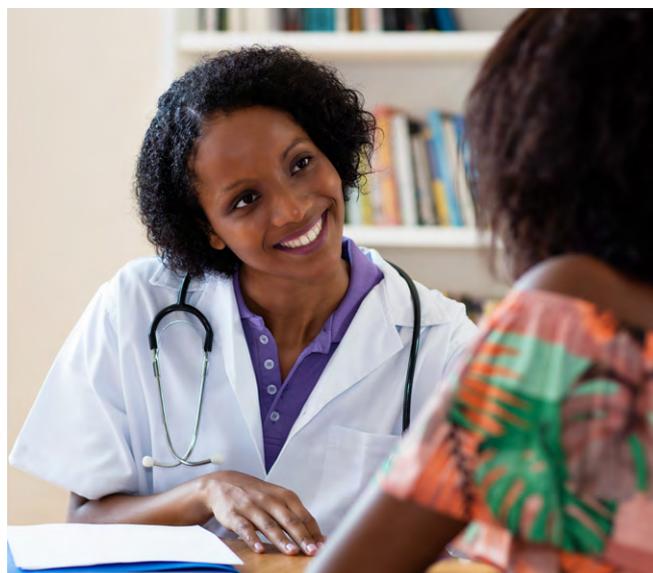


RESPONSABILIDADE SOCIAL INTERNA

O bem estar e o apoio aos trabalhadores continuam a ser um dos vectores da nossa atividade.

CONSULTÓRIO NO PESTANA MIRAMAR (SÃO TOMÉ)

Apoio ao funcionamento do consultório médico com consultas gratuitas para os colaboradores do Pestana Hotel Group e suas famílias, através do alojamento dos médicos voluntários.



VOLUNTARIADO DE COMPETÊNCIAS

Prosseguimento do projeto de voluntariado interno de competências. Os trabalhadores prestam apoio aos colegas, designadamente de natureza jurídica ou explicações online aos filhos.



APOIO SOCIAL

- Distribuição de cabazes de Natal a todos os trabalhadores.
- Distribuição de cabazes adicionais a 50 trabalhadores em situação mais vulnerável.
- Atribuição de uma renumeração adicional a todos os trabalhadores.
- Distribuição de brinquedos aos filhos até 12 anos dos trabalhadores.
- Criação de um fundo salarial de emergência.
- Criação de um gabinete de apoio psicológico.





RECUPERAÇÃO E PRESERVAÇÃO DE PATRIMÓNIO

O Património é uma herança do passado que temos de respeitar e transmitir às gerações futuras.

RECUPERAÇÃO DE PATRIMÓNIO E ADAPTAÇÃO A FINALIDADES HOTELEIRAS

Apesar de 2020 ser marcado pela pandemia, o PHG prosseguiu todas as obras que tinha em curso referentes à recuperação e adaptação a estabelecimentos hoteleiros de edificações pré-existentes:

PESTANA LISBOA VINTAGE



ANTES



DEPOIS

PESTANA POUSADAS DE PORTUGAL | NOVA UNIDADE EM LISBOA - ALFAMA



ANTES



DURANTE

PESTANA HOTELS & RESORTS | NOVA UNIDADE EM LISBOA - RUA AUGUSTA



ANTES



DURANTE

PESTANA POUSADA PORTO - RUA DAS FLORES



ANTES



DEPOIS

PESTANA DOURO



ANTES



DEPOIS

PESTANA CR7 GRAN VIA MADRID



ANTES



DEPOIS

PESTANA POUSADA VILA REAL DE SANTO ANTÓNIO



ANTES



DEPOIS



RESPEITO PELO MEIO AMBIENTE

Só temos este Planeta e é nossa obrigação reduzir tanto quanto possível a nossa "pegada".

SELO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Renovação dos selos de Responsabilidade Social e Ambiental da AHP, que certifica as boas práticas que implementa nesta matéria.



COMPROMISSO “LISBOA CAPITAL VERDE”

Em 20 de Janeiro, o PHG assinou o Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 - uma iniciativa promovida pela Câmara Municipal de Lisboa. Entre as 18 medidas a levar a cabo nos 10 anos seguintes, estão a de maior eficiência energética e hídrica dos edifícios, a eliminação dos plásticos de uso único e a promoção de iniciativas que permitam sensibilizar os seus stakeholders para os temas da sustentabilidade.



HORA DO PLANETA

No dia 28 Março, entre as 20h30 e as 21h30, os estabelecimentos hoteleiros reduziram as suas luzes, juntando-se a milhões de pessoas em todo o mundo que demonstraram o seu compromisso com a salvaguarda do planeta.

PROJECTO TOO GOOD TO GO

O projeto “Too Good To Go” combate o desperdício alimentar, permitindo reservar refeições, que não foram vendidas, a preços reduzidos e obtendo melhorias de rentabilidade dos estabelecimentos aderentes. O Pestana CR7 Lisboa foi o primeiro a aderir à iniciativa, seguindo-se o Pestana Porto - A Brasileira. A ação foi suspensa temporariamente devido à pandemia.

UTILIZAÇÃO EFICIENTE DA ÁGUA E ENERGIA

- Conclusão dos projetos de eficiência energética e instalações fotovoltaicas no Pestana Vila Sol - Vilamoura, e instalação fotovoltaica na ECM;
- Adoção de procedimentos uniformes nos estabelecimentos que suspenderam a atividade durante a pandemia com vista à poupança de água e electricidade, sem prejuízo da segurança e da manutenção dos equipamentos;
- Utilização do SIMAC (Sistema de Monitorização e Alerta de Consumos) com vista à deteção de situações anómalas de consumos e à sua oportuna resolução.



APOIO A PROJETOS DE EMPREENDEDORISMO

Acreditamos que o dinamismo empresarial é factor de desenvolvimento social.

GIRL MOVE

A Girl Move é uma organização que contribui para a mudança social em Moçambique, proporcionando a jovens universitárias moçambicanas, uma formação ativa com formadores de excelência a nível nacional e internacional. Esta iniciativa, engloba uma experiência prática em termos de mentoring de outras jovens universitárias (no âmbito do Programa BELIEVE, Mwarusi) e a vivência de um estágio internacional em Portugal. Em 2020, o Pestana Hotel Group recebeu a Cacilda através de sessões online, que passaram por áreas como o Planet Guest, Comunicação, Recursos Humanos e Eventos.



REFUJOBS

Em 2020 mantivemos a parceria com a REFUJOBS, um projeto do Alto Comissariado para as Migrações, que tem por objetivo potenciar as competências profissionais de pessoas refugiadas e as oportunidades de emprego disponíveis, em entidades e empresas portuguesas.



APOIO A STARTUPS

- Participação em programa de open innovation, em parceria com a Beta-i, que junta startups de todo o mundo para ajudar a resolver desafios do negócio e encontrar soluções inovadoras para o setor do turismo (the journey).
- Participação no fundo de investimento em startups multisetoriais com uma vertente tecnológica (LC Ventures).
- Participação no programa "Tourism adVenture" que visa encontrar soluções inovadoras no contexto pós-covid em parceria com a Fábrica de Startups.
- Interação frequente com startups que desenvolvem soluções articuladas com as prioridades estratégicas do Grupo Pestana.





MEDIDAS ESPECÍFICAS DESENVOLVIDAS NO ÂMBITO DA PANDEMIA

No contexto da pandemia que parou o mundo, o Pestana Hotel Group empenhou-se na realização de acções de apoio às situações de emergência e de maior necessidade.

ALOJAMENTO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE E VOLUNTÁRIOS

- Disponibilização de 15 quartos/dia no Pestana Cidadela Cascais e de 8 quartos/dia no Pestana Pousada de Queluz;
- Cedência dos quartos no Pestana Blue Alvor, para quarentena de profissionais de saúde ou de cidadãos que necessitassem, por reencaminhamento do SNS;
- Adesão de 5 Hotéis (Pestana Porto Goldsmith, Pestana CR7 Lisboa, Pestana Cidadela de Cascais, Pestana Viking e Pestana Casino Studios) e 3 Pousadas (Pestana Pousada Viana do Castelo, Pestana Pousada de Viseu e Pestana Pousada Convento de Beja) ao programa do Ministério do Trabalho, da Solidariedade e da Segurança Social, para acolher profissionais, pessoas em quarentena e mesmo doentes (que não necessitassem de internamento de natureza hospitalar) e utilização efetiva do Pestana Casino Studios, Pestana Ocean Bay e Pestana Blue Alvor;
- Inscrição de 3 estabelecimentos (Pestana CR7 Lisboa, Pestana Pousada de Lisboa e Pestana Cascais), no programa específico lançado pela Câmara Municipal de Lisboa.
- Acordo com a ONG COMVIDas para o acolhimento em Hotéis dos voluntários que prestaram serviço em lares para realização da quarentena (ex: Montargil).

FORNECIMENTO DE REFEIÇÕES

Entre Março e Dezembro 2020 o Pestana Hotel Group, através do Pestana Palace Lisboa, doou um total de 18.500 refeições, tendo contado para o efeito com a colaboração voluntária de vários dos seus trabalhadores.

- As refeições foram distribuídas a pessoas apoiadas pelas seguintes instituições:
 - Associação João.13;
 - Academia Johnson (Cova da Moura – Amadora);
 - Centro Social e Paroquial de Alcântara;
 - Centro Social e Paroquial de São Mamede;
 - Junta de Freguesia da Estrela.

Na época da Páscoa, o Restaurante Cozinha Velha (Pestana Pousada de Queluz), confecionou e distribuiu refeições ao pessoal em serviço no Hospital Amadora Sintra.

As unidades Pestana Pousadas de Portugal da região do Algarve doaram alimentos para pessoas carenciadas apoiadas pelas seguintes instituições:

- Fundação Aldeia da Paz;
- Centro de Apoio aos Sem Abrigo;
- Junta de Freguesia de Conceição e Estoi e Banco Alimentar;
- Cruz Vermelha/Centro Humanitário de Tavira;
- Cantina Social de Vila do Bispo e Lar de Idosos de Sagres.

DOAÇÃO DE ROUPA E PRODUTOS DE HIGIENE

- Fornecimento de produtos de higiene do hotel Pestana Palace Lisboa, para alojamento de médicos do Hospital de S. Francisco Xavier.
- Entrega de toucas de banho:
 - 250 unidades do Pestana Pousada de Viseu, para o serviço do INEM de Vila Nova de Foz Coa;
 - 350 unidades do Pestana Pousada de Viseu e do Pestana Pousada Serra da Estrela, para o serviço do INEM de Viseu;
 - 1.000 unidades do Pestana Pousada Mosteiro do Crato para o Hospital de S. Bernardo, em Setúbal.
- Doação ao SESARAM, de 220 lençóis individuais, 200 fronhas, 200 toalhas de banho e 500 toucas;
- Doação de 100 conjuntos de produtos de higiene, 41 máscaras e 5 toucas cirúrgicas à Ordem de Malta, para entrega na prisão de Viseu;
- Doação de lençóis, cobertores, turcos e roupões à Santa Casa de Misericórdia de Vila Viçosa;
- Doação de máscaras às seguintes instituições:
 - Academia Johnson (182 no total, 32 das quais confeccionadas por uma colaboradora do Pestana Hotel Group)
 - APOIAR (150)
 - Casa da Alegria (40)
 - Associação João.13 (60)

APOIO A TRABALHADORES

- Antecipação do subsídio de Natal;
- Empréstimo de 30 computadores para que os filhos pudessem acompanhar as aulas on-line.
- Lançamento da plataforma on-line de formação com mais de 6.000 vídeos.
- Formação de liderança em temas relacionados com o covid (gestão de stress, ansiedade, etc.).
- Lançamento de programa de bem-estar para os colaboradores (nutrição e saúde mental).
- Partilha de experiências entre colaboradores nas diferentes temáticas (Pestana Sharing e webinars temáticos).
- Desenvolvimento de formadores internos como forma de motivar e partilhar conhecimento sobre o Grupo e sobre a sua cultura.
 - Aposta na comunicação interna, em vários canais (e-mail, newsletter, sessões live com o CEO) para garantir a consistência das mensagens em tempo de incerteza.



OUTRAS AÇÕES

- Oferta de 20 ventiladores ao SESARAM (Região Autónoma da da Madeira);
- Fornecimento de água engarrafada e equipamento médico para o serviço de cuidados intensivos do Hospital de Santa Maria;
- Cedência de espaço, no Pestana Cidadela de Cascais, à Associação Novo Futuro para venda de máscaras à Comunidade, numa iniciativa da Câmara Municipal de Cascais;
- Realização de uma campanha dedicada aos profissionais de saúde, com desconto de 50% nas reservas até 31.12.2020, no Pestana Pousadas de Portugal e em noutras unidades hoteleiras do Pestana Hotel Group;
- Cedência de instalações (Lumiar) a estudantes universitários para a realização do respetivos trabalhos, tendo em conta a impossibilidade de reuniões em casa;
- Doação de material escolar à Casa dos Rapazes;
- Doação de 1 computador à Associação Jorge Pina.



