



PLANET GUEST
PESTANA SUSTAINABILITY

SOMOS APENAS HÓSPEDES DO PLANETA

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
GRUPO PESTANA

09

FICHA TÉCNICA

EDIÇÃO Grupo Pestana

CONSULTORIA Sustentare Lda.

PAGINAÇÃO/DESIGN Rita Botelho

FOTOGRAFIAS Grupo Pestana e banco de imagem

ÍNDICE

| | |
|---|-------|
| O 1º RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DO GRUPO PESTANA | P. 04 |
| MENSAGEM DO PRESIDENTE | P. 05 |
| Capítulo 01 QUEM SOMOS | P. 06 |
| Capítulo 02 ABORDAGEM DO GRUPO PESTANA À SUSTENTABILIDADE | P. 12 |
| Capítulo 03 O FUTURO - OBJECTIVOS 2010 E 2011 | P. 16 |
| Capítulo 04 DINAMIZAR A ECONOMIA LOCAL | P. 18 |
| Capítulo 05 APOIO À COMUNIDADE LOCAL | P. 22 |
| Capítulo 06 RESPEITAR E DIVULGAR A CULTURA DAS COMUNIDADES LOCAIS | P. 26 |
| Capítulo 07 RECUPERAR E PRESERVAR A HISTÓRIA | P. 30 |
| Capítulo 08 PROTEGER A NATUREZA | P. 34 |
| Capítulo 09 O CICLO DE VIDA DO EDIFÍCIO | P. 38 |
| Capítulo 10 REDUZIR A NOSSA PEGADA ECOLÓGICA | P. 42 |
| Capítulo 11 ENVOLVER OS NOSSOS CLIENTES | P. 46 |
| Capítulo 12 INOVAÇÃO E QUALIDADE DE SERVIÇO | P. 48 |
| Capítulo 13 SEGURANÇA | P. 52 |
| Capítulo 14 EQUIPA PESTANA | P. 56 |
| NOTAS METODOLÓGICAS | P. 70 |
| AUTO-DECLARAÇÃO NÍVEL GRI | P. 71 |
| TABELA DE INDICADORES GRI | P. 72 |

O 1.º RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DO GRUPO PESTANA

Apresentamos-lhe, neste documento, o 1.º Relatório de Sustentabilidade do Grupo Pestana, intitulado *Planet Guest - Somos apenas hóspedes do Planeta*. Elaborado com base nas Directrizes para a Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade G3, da *Global Reporting Initiative*, refere-se à actividade dos Hotéis e Pousadas do Grupo Pestana, localizados em Portugal, África (África do Sul, Moçambique, Cabo Verde e São Tomé e Príncipe) e América do Sul (Brasil, Venezuela e Argentina), salvo excepções em que o âmbito de reporte é referido.

O título “Planet Guest”, mais do que uma simples afirmação ou assinatura, corresponde ao nome do programa que engloba toda e qualquer iniciativa relacionada com sustentabilidade dentro do Grupo Pestana.

O Relatório pretende dar a conhecer, a todas as partes interessadas, as políticas, abordagens de gestão e desempenho nas áreas económicas, *governance*, sociais e ambientais do Grupo Pestana. Os dados que se apresentam referem-se à actividade durante o ano 2009, salvo excepções em que o período de reporte é referido.

A estrutura e conteúdos resultam de uma análise de materialidade realizada com uma equipa interna composta por elementos de diferentes direcções da empresa e de uma

análise de *benchmark* realizada aos principais grupos hoteleiros internacionais. Reflecte ainda o conhecimento que a empresa detém sobre as expectativas das partes interessadas, decorrente da longa experiência nesta actividade, e das opiniões recebidas, através de inquéritos, sistema de reclamações, ou outras formas de comunicação.

Os dados de desempenho são resultado de processos de recolha de informação internos, não tendo sido sujeitos a verificação por entidade externa. É intenção do Grupo Pestana realizar este tipo verificação em reportes futuros.

Para pedido de informação adicional, esclarecimentos ou envio de comentários, por favor contacte:

Marta Castelão Costa
E-mail: marta.castelao@pestana.com
www.pestana.com

MENSAGEM DO PRESIDENTE



As origens do nosso Grupo estão numa Ilha. Algo que para muitos seria uma adversidade (desenvolver uma actividade económica num local perdido no meio do Atlântico), para nós foi um estímulo e um desafio. Desde o primeiro momento percebemos que os três pilares do desenvolvimento sustentável faziam ainda mais sentido: Ambientalmente, porque o espaço terrestre é limitado; socialmente, porque o isolamento e o convívio permanente não nos permitem fechar os olhos aos problemas dos outros; Economicamente, porque a distância e os difíceis acessos obrigam a procurar novas e inovadoras formas de impulsionar o nosso negócio. Se a tudo isto associarmos o facto do nosso *core business* ser o Turismo, maior importância damos a questões como as que encontrarão neste primeiro relatório de sustentabilidade. Temos sempre presente o facto de esta ser uma actividade que não é deslocalizável (difícilmente desmontamos um hotel numa praia para transferi-lo para a montanha), vive do seu entorno (o meio envolvente é primordial na actividade hoteleira) e constitui um investimento de longo prazo (o retorno no investimento hoteleiro não é imediato e depende de uma série de factores externos).

Ainda assim, conhecedores dos desafios que se colocam dia a dia, apostámos (e continuamos a apostar) em projectos que, pela sua inovação, qualidade e carisma, possuem um êxito assegurado nas regiões onde nos instalamos. Acreditamos por

isso também no poder do Turismo enquanto motor económico de um país, de uma região. Conhecemos as suas virtudes enquanto difusor de cultura e encontro de povos, e reiteramos o seu papel benéfico a nível de uma formação de serviço que pode ser replicada em qualquer actividade económica.

Cientes do nosso papel como principal grupo hoteleiro nacional e um dos maiores do Mundo, decidimos organizar e propagar muitas das práticas sustentáveis implementadas nos diferentes projectos e na nossa operação diária ao longo destes 38 anos de actividade.

Desta forma estamos a dar o nosso contributo, associando-nos ao trabalho de muitos que, como nós, acreditam ainda ser possível inverter os cenários mais pessimistas, preservando o nosso planeta e transmitindo-o às gerações futuras.

O ano de 2009 é sem dúvida um ano de viragem na política do Grupo Pestana no que toca a Sustentabilidade. A implementação de um programa específico (o nosso "Planet Guest") faz-nos mais responsáveis mas sobretudo mais conscientes deste papel. A publicação do primeiro relatório de sustentabilidade do Grupo corresponde ao assumir publicamente estes princípios. O nosso trabalho nesta área é apenas um grão de areia no universo de um desenvolvimento mais correcto mas acreditamos que com este exemplo poderemos certamente influenciar outros (e por outros refiro-me a todos quantos estão connosco, sejam colaboradores, concorrência, outros sectores económicos) a seguirem o mesmo caminho.

Mais do que um percurso, implementar práticas de desenvolvimento sustentável no nosso dia a dia é uma atitude. Algo que assumimos como parte da nossa actividade e, sobretudo, como o caminho para quem considera, como nós, ser apenas Hóspede do Planeta.

Dionísio Pestana

Presidente do Grupo Pestana

QUEM SOMOS



Madeira - Pestana Casino Park

O Grupo Pestana, fundado em 1972, desenvolve a sua actividade sobretudo no sector do turismo, tendo ainda empresas nos sectores da indústria e serviços. Em 4 décadas a empresa conheceu um crescimento significativo e afirmou-se como o maior grupo português no sector do turismo, estando já presente em 3 continentes. As suas duas marcas de hotelaria - Pestana Hotels & Resorts e Pousadas de Portugal - detêm 85 unidades hoteleiras e cerca de 9.000 quartos. O Grupo Pestana continua o seu processo de internacionalização hoteleira e, tem presença consolidada em 9 países - Portugal, Inglaterra, Brasil, Argentina, Venezuela, Moçambique, África do Sul, Cabo Verde e São Tomé e Príncipe. Estão previstas aberturas nos Estados Unidos

da América com o Pestana Miami e na Alemanha, em Berlim, em 2011. O Grupo anunciou recentemente a sua presença no Uruguai, com a abertura do novo cinco estrelas Pestana Montevidéu, em Marrocos, através de um acordo para a gestão de um novo condo-hotel de luxo em Casablanca e em Angola, com a construção de um hotel na capital Luanda, todos com inauguração prevista para 2013.

Na área do lazer, o Grupo Pestana possui actualmente 43 hotéis - 10 na Madeira, 8 no Algarve, 3 na Região da Grande Lisboa, 1 no Porto, 1 em Inglaterra, 9 no Brasil, 3 em Moçambique, 1 na África do Sul, 1 em Cabo Verde, 2 na Argentina, 1 na Venezuela e 3 em S. Tomé e Príncipe.

É ainda promotor de 12 empreendimentos de habitação periódica, 5 campos de golfe e 4 empreendimentos imobiliários, dois deles no Brasil. Possui duas concessões de jogo para Casino, na Madeira e S. Tomé e Príncipe, e tem uma participação numa companhia de aviação charter, numa agência de viagens e em três operadores turísticos. A partir de 2003, o Grupo Pestana assumiu a gestão da rede das Pousadas de Portugal. Definiu assim o rumo das mais de 42 Pousadas existentes no território nacional, tendo promovido a sua internacionalização através da abertura de uma Pousada em S. Salvador da Bahia, no Brasil, em Outubro de 2005.



- GRUPO PESTANA
- FUNDADO EM 1972
- PRESENTE EM 3 CONTINENTES E EM 9 PAÍSES
- 85 UNIDADES HOTELEIRAS
- 9.000 CAMAS
- 43 HOTÉIS | 6 EMPREENDIMENTOS DE HABITAÇÃO PERIÓDICA
- 5 CAMPOS GOLFE | 4 EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS
- 2 CONCESSÕES DE JOGO PARA CASINO
- PARTICIPAÇÃO NUMA COMPANHIA DE AVIAÇÃO
- AGÊNCIA VIAGENS E OPERADORES TURÍSTICOS
- GESTORES DAS POUSADAS DE PORTUGAL



PRINCIPAIS MARCOS HISTÓRICOS DO GRUPO PESTANA

Desde a sua fundação, na década de 70, o Grupo tem vindo a expandir a sua actividade, quer a nível nacional quer internacionalmente. Apesar de apenas em 2009 termos tomado a decisão de reportar o nosso desempenho e abordagens de gestão, a nossa actuação tem sido sempre baseada nos princípios que visam a sustentabilidade do negócio nas suas diferentes vertentes.

ALGUNS DOS PRINCIPAIS MARCOS DA NOSSA ACTIVIDADE.

Década de 70 – Início da actividade.

Em 1972 foi inaugurado o Pestana Carlton Madeira, com gestão Sheraton. Esta é considerada a data de fundação do Grupo Pestana Hotels & Resorts.

Década de 90 – Período de expansão.

Entre 1990 e 1997 expandimos a actividade na Madeira, com a abertura de 4 empreendimentos hoteleiros: Pestana Gardens Hotel, Pestana Palms Hotel, Pestana Bay Hotel e Pestana Village Garden Resort Aparthotel.

Expandimos também a actividade no Algarve com a aquisição de 5 unidades hoteleiras em parceria com a Salvor, S.A.

Em 1994, deu-se a abertura do Pestana Atlantic Gardens Ocean & Conference Aparthotel em Cascais, na Costa de Lisboa.

Iniciámos a actividade de golfe em 1996 com a aquisição da Carvoeiro Golfe, S.A., no Algarve. No mesmo ano deu-se a aquisição do campo de golfe da Quinta da Beloura, situado entre o Estoril e Sintra.

Final da Década de 90 e década de 2000 – Período de forte internacionalização e expansão em Portugal.

Em 1998 iniciámos a gestão dos 3 primeiros hotéis do Grupo fora de Portugal, o Pestana Rovuma Hotel & Conference Center, em Maputo, Moçambique, o Pestana Inhaca Lodge e o Pestana Bazaruto Lodge.

Aquisição do Pestana Rio Atlântica Hotel, em 1999, situado na praia de Copacabana no Rio de Janeiro, Brasil.

No ano 2000 foram adquiridos 3 Hotéis no Brasil: um hotel com 30 Bungalows de luxo em Angra, um hotel com 433 quartos (o ex-Meridien) em Salvador da Bahia e um hotel com 200 quartos em Natal. Foi ainda iniciada a exploração do Pestana Porto Hotel, no Porto, e inaugurado o Pestana Miramar na Madeira.

2001 foi o ano de abertura do Pestana Palace Hotel & National Monument, em Lisboa. Foram ainda inauguradas 3 unidades no Algarve: Pestana Beach Club, Pestana Alvor Atlântico e Pestana Palm Garden Ocean Villas. Foi ainda adquirida a Quinta da Amoreira, no Alvor, uma outra área com 160 hectares com projecto para hotel e golfe, em Silves, e ampliado o campo do Gramacho, no Algarve.

Em 2002 continuou-se a internacionalização em África, com a aquisição do Pestana Kruger Lodge Safari Resort, junto ao Kruger Park na África do Sul.



No ano 2003 o Grupo ganhou o concurso internacional para aquisição de 49% do capital da empresa pública ENATUR – Pousadas de Portugal e o controlo de 100% da gestão das 43 Pousadas.

Iniciámos a actividade em Cabo Verde em 2003, com a aquisição do Pestana Trópico e em São Tomé e Príncipe com a gestão do Pestana Equador, situado no Ilhéu das Rolas.

Adquirimos o Pestana Viking e o Pestana Porches Praia, no Algarve. Inaugurámos em 2004 o Pestana Grand Hotel na Madeira e a Pousada Forte de Sta. Cruz, na Horta.

A internacionalização do Grupo prosseguiu com a inauguração do Pestana Buenos Aires, na capital Argentina e o Pestana Curitiba no Brasil.

Em 2005 inaugurámos a Pousada do Convento do Carmo, na Bahia, adquirimos o Operador Turístico Sonhando, em Lisboa, bem como ampliámos o Pestana Palace Hotel com a aquisição do antigo edifício das Cavalariças em frente ao Hotel, local onde agora está um centro de congressos para reuniões e conferências.

Continuámos a expandir os negócios no Algarve, Madeira e região de Lisboa, em 2006.

Em 2007 comprámos a empresa proprietária da concessão do Hotel Miramar em São Tomé e Príncipe, desenvolvemos o projecto imobiliário Pestana Bahia Residence no Brasil e iniciámos o projecto para gerir as Pousadas do Sauipe no Brasil. Em Portugal abrimos a Pousada de São Vicente, em Braga e o empreendimento Pestana Palms Residence na Madeira.

2008 foi o ano de inauguração do Hotel Pestana Porto Santo, considerado um dos hotéis mais amigos do ambiente por diversas entidades do sector e Pestana Caracas, na Venezuela. Demos também início às vendas do projecto imobiliário Pestana Dunas, anexo ao Pestana Porto Santo. Foi, também, o ano de inauguração do Hotel Pestana São Tomé e Príncipe, primeiro 5 estrelas de São Tomé e Príncipe, com casino e discoteca, bem como do condomínio de luxo Vila Maria construídos na capital do país.

Aquisição de participação maioritária e gestão do Alto Golfe (campo de 18 buracos) em Alvor no Algarve.

DESTAQUES DO ANO 2009

Em Portugal abrimos o Pestana Promenade na Madeira e as Pousadas de Estói, Viseu e Porto.

A nível internacional inaugurámos o Pestana Bahia Lodge em S. Salvador da Bahia e iniciámos a gestão do Pestana Bariloche, na Argentina.

PRÉMIOS & RECONHECIMENTO DO MERCADO PARA O GRUPO PESTANA

- O Grupo Pestana está no Top 100 das empresas hoteleiras mundiais. Segundo o 'Corporate 300 Ranking', publicado pela revista norte-americana "Hotels", o Grupo Pestana, com as marcas Pestana Hotels & Resorts e Pousadas de Portugal, ocupa a 93ª posição e é a única marca portuguesa a constar deste ranking mundial.

- Em 2010 a marca Pestana foi distinguida como uma das mais valiosas em Portugal, pelo *Brand Valuation Forum*. Avaliada em 104 milhões de Euros, a marca Pestana lidera actualmente o sector Turismo.

- O Grupo passou também a figurar na 26ª posição do *European Hotel Survey 2010*, no rating da revista *Hotel Management International*. E no que respeita ao número de unidades hoteleiras ocupa a 44.ª posição.



MODELO DE GOVERNO DO GRUPO PESTANA

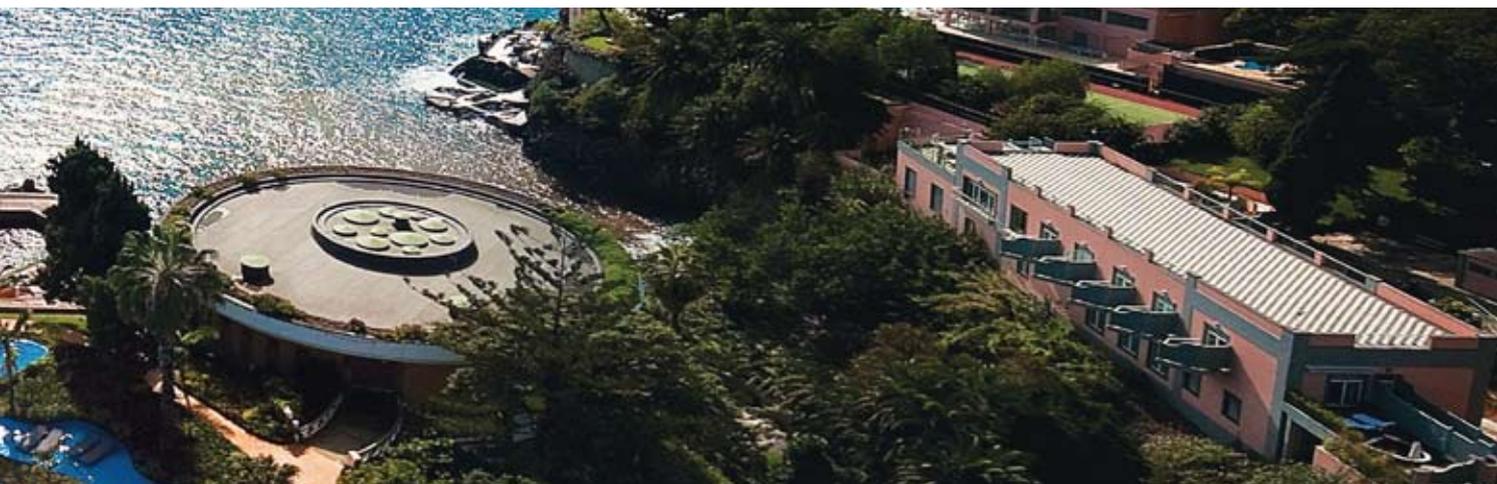
O Conselho de Administração (CA) do Grupo Pestana é o órgão de gestão com a responsabilidade máxima pela actividade das sociedades que integra.

O CA é composto por 14 administradores, todos executivos, com competência sobre as diversas sociedades existentes nas diferentes áreas geográficas onde o Grupo está presente.

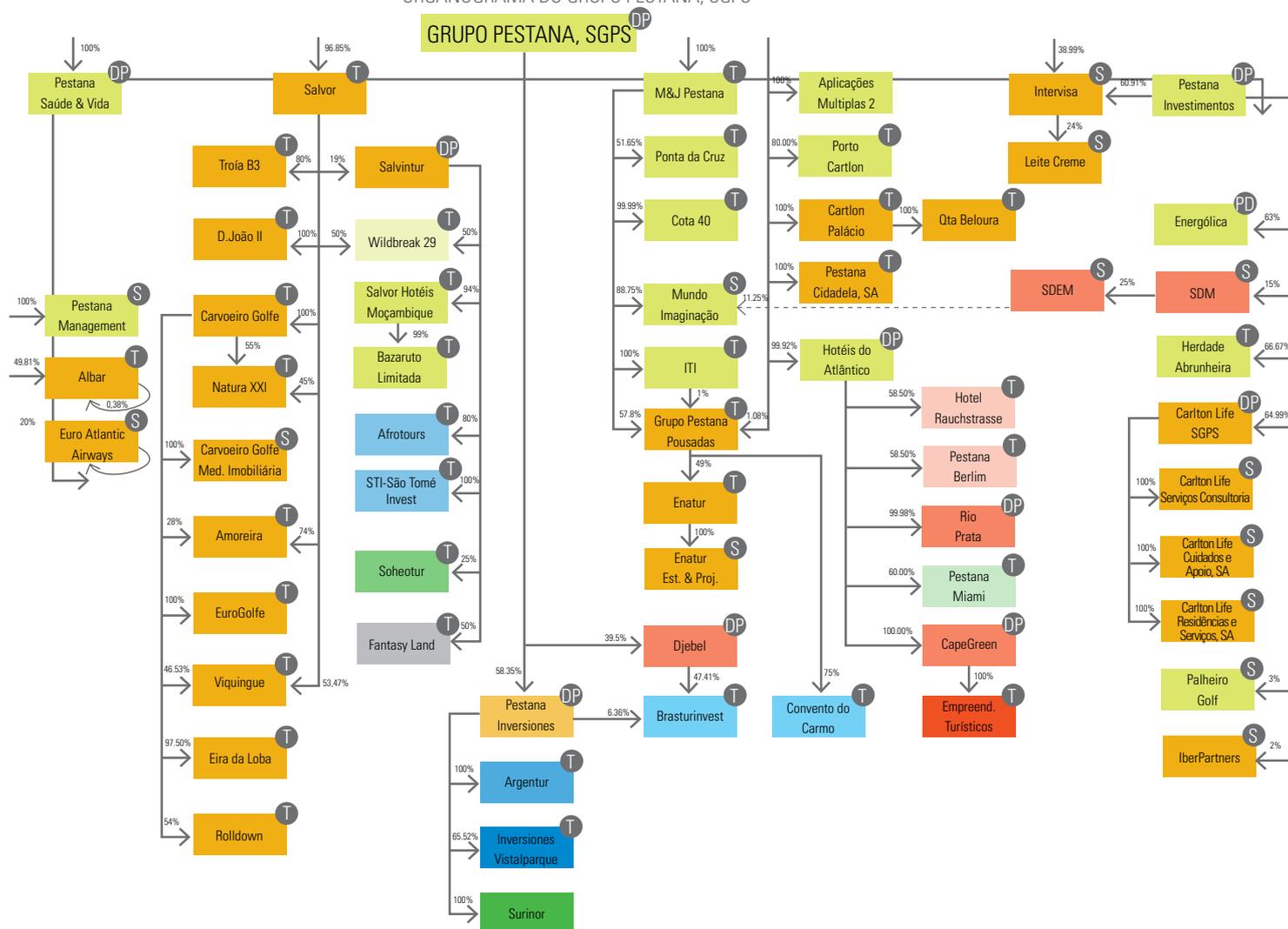
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CA) DO GRUPO PESTANA

- **Dionísio Pestana (Presidente)**
 - António Alves Dias
 - Florentino Rodrigues
 - João Ferreira da Silva
 - José M. Castelão Costa
 - José Roquette
 - José Theotónio
 - Luigi Valle
 - Luís Araújo
 - Luís Castanheira Lopes
 - Luíza Pestana
 - Pedro Lopes
 - Peter Booth
 - Tomaz Metello
-

Esta estrutura organizacional permite ao Grupo Pestana, como empresa *holding*, coordenar as empresas do Grupo a nível central. A autonomia empresarial e o *know-how* específico de cada empresa sobre o mercado são reforçados no seio das áreas de negócio. Graças a estruturas bem estabelecidas, áreas de competência claramente definidas, valores colectivos e uma colaboração eficiente, o Grupo proporciona uma base consistente para consolidar ainda mais as já sólidas posições de mercado de cada uma das empresas e conduzir o Grupo, no seu todo, ao sucesso.



ORGANOGRAMA DO GRUPO PESTANA, SGPS



- Uruguai
- Brasil
- África do Sul
- Angola
- Portugal
- Cabo Verde
- USA
- Espanha
- ZFM
- Venezuela
- U.K
- Luxemburgo
- Argentina
- Moçambique
- Macau
- São Tomé e Príncipe
- Madeira

- DP Detentoras de Participações
- S Serviços
- T Hotéis/Imobiliária
- PD Produção e Distribuição

Capítulo 02

ABORDAGEM DO GRUPO PESTANA À SUSTENTABILIDADE



Setúbal - São Filipe

No desenvolvimento do seu modelo de gestão e no que toca à componente hoteleira, o Grupo Pestana tem vindo a prosseguir políticas em diversas áreas: qualidade de serviço, responsabilidade social corporativa, segurança, saúde e higiene no trabalho, segurança alimentar, comunicação e ambiente.

Os princípios e compromissos que o Grupo assume nestas políticas reflectem a sua abordagem de sustentabilidade: criar valor no longo prazo para a empresa desenvolvendo a sua actividade 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 estamos presentes constitui uma mais-valia fundamental para o exercício desta actividade. Por se tratar de uma actividade 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.**

As nossas práticas de sustentabilidade estão alicerçadas nos **VALORES** que promovemos:

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

O Grupo Pestana tem como **MISSÃO** proporcionar momentos memoráveis aos nossos clientes através de:

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

POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDADE

Agimos de acordo com exigentes princípios de sustentabilidade, assentes nos pilares económico, social e ambiental, que incorporámos nas nossas políticas:

• **Políticas de qualidade e serviço, fidelizando hóspedes e colaboradores;** Pautamos a nossa actividade por padrões elevados de qualidade do serviço, inovando permanentemente de forma a irmos sempre ao encontro das necessidades e desejos dos nossos clientes. Para isso realizamos um acompanhamento constante das nossas condições de manutenção e gestão e dotamos os nossos colaboradores da formação necessária para responder da melhor forma aos desafios que as funções lhes colocam. Incentivamos ainda os nossos clientes ao preenchimento de um inquérito de satisfação, que monitorizamos através do nosso Programa de gestão da satisfação dos clientes, de forma a identificar continuamente os aspectos com potencialidade de melhoria.

• **Políticas de responsabilidade social corporativa, valorizando as dimensões da Pestana Turismo e o seu impacto nas comunidades onde se inserem;**

A integração das nossas unidades e da sua actividade nas comunidades é um factor-chave do nosso sucesso. Estimulamos a cooperação entre as nossas equipas e a comunidade, criando relações *win-win*, tendo em consideração que a existência do hotel contribui para a dinamização económica das regiões, através da atracção de visitantes, a criação de emprego, o estímulo de actividades conexas, etc. Numa perspectiva inversa, também as nossas unidades beneficiam da atractividade das próprias regiões, pelo que estimulamos a conservação do património cultural, das tradições locais, da autenticidade do espaço. Na perspectiva social, favorecemos a componente multicultural e multirracial nas nossas equipas, mantendo uma postura de intolerância quanto ao racismo ou outras formas de discriminação, em todas as unidades e localizações geográficas onde nos inserimos. Da mesma forma damos preferência à contratação local, promovendo a formação de recursos humanos provenientes das comunidades onde se encontram as nossas unidades.

• **Políticas de segurança, saúde e higiene no trabalho, melhorando a qualidade de vida com impacto na produtividade;** A segurança, saúde e higiene no trabalho são factores que influenciam fortemente



a nossa qualidade de serviço, pelo que são alvo de uma atenção especial na actividade diária do Grupo. A gestão concertada destes aspectos permite-nos assegurar um ambiente de trabalho seguro e saudável aos nossos colaboradores, contribuindo para que os nossos clientes disponham também de uma percepção dessa aposta. A qualidade de serviço, aliada a instalações seguras, preparadas para responder a emergências e pautada por rigorosos critérios de qualidade e segurança alimentar, certamente protegerá a saúde de quem nos visita.

• **Políticas de comunicação,** comunicando frequentemente de forma clara e transparente;

Dispomos de vários mecanismos de comunicação para informar, sensibilizar e envolver de forma mais eficiente aqueles que por diversas formas mantenham contacto com o trabalho do Grupo, quer interna quer externamente. Internamente, e a título de exemplo, realizamos campanhas de sensibilização para temáticas diversas (sustentabilidade, protecção do ambiente, saúde, progressão na carreira, oportunidades de desenvolvimento, programas de voluntariado). Para isto utilizamos sobretudo a intranet como forma principal de disseminação das campanhas e de boas práticas nas unidades bem como a nossa revista dedicada à comunicação interna - Pestana Inside – cuja distribuição

trimestral contribui não apenas para divulgação das notícias do Grupo mas sobretudo para valorizar o trabalho de toda a equipe que participa do universo Pestana. Para clientes mantemos informação sobre práticas de racionalização de consumos, convidando-os a participar do nosso esforço de conservação dos recursos. Sob a égide do programa “Planet Guest” estão em curso campanhas de Poupança e Reciclagem que atingem colaboradores e clientes de forma simultânea.

• **Políticas ambientais,** reduzindo o impacte dos nossos produtos e da nossa actividade no ambiente.

Destaque para a importância da integração das nossas unidades nos ecossistemas locais e o respeito pela Natureza, considerado desde a fase de projecto do activo imobiliário, passando pela construção, até à fase de operação das unidades hoteleiras.

Para tal são consideradas sempre que possível as opções mais eco-eficientes e inovadoras, ao nível de projectos, das técnicas de construção, da escolha de equipamentos e materiais, da opção por valorizar as unidades com equipamentos que permitam suprir as necessidades da operação com o mínimo de impacte no ambiente. Na operação hoteleira o enfoque é colocado sobretudo no controlo e monitorização dos consumos de energia, água e gestão de resíduos. As questões ambientais condicionam a nossa escolha de fornecedores e

parceiros de negócio, influenciando o nosso desempenho.



Recentemente foi criada uma nova identidade corporativa para a transversalidade da Responsabilidade Social no Grupo Pestana: *PLANET GUEST, Pestana Sustainability Program*, sob o lema “Somos apenas hóspedes do Planeta”.

O *PLANET GUEST* incorpora todas as iniciativas que promovem a sustentabilidade do Grupo Pestana nas suas 3 vertentes: Natureza, representada pela linha de cor verde, Sociedade, a laranja, e Economia a azul.

PLANET GUEST é um conceito agregador que transmite a posição do Grupo Pestana e dos nossos colaboradores como uma organização e um colectivo de pessoas que respeita e valoriza o ambiente, a sociedade e ética corporativas como factores responsáveis do equilíbrio do mundo em que vivemos. Este conceito faz uma associação ao universo da hotelaria e do turismo através da palavra hóspede, traduzindo a nossa postura de profundo respeito e gratidão em relação ao Planeta em que vivemos e de responsabilidade perante as gerações futuras.

O CAMINHO DA SUSTENTABILIDADE NO GRUPO PESTANA

Motivação para a sustentabilidade do negócio

A motivação para a aposta na sustentabilidade pelo Grupo Pestana - está ligada sobretudo a dois factores principais: a rentabilidade e sobrevivência do negócio a longo prazo e a motivação ética que nos faz acreditar que o caminho correcto deve ter impactes positivos na comunidade e no ambiente, garantindo a conservação da identidade própria dos locais. A sustentabilidade é intrínseca à nossa actividade, já que a rentabilidade que se espera neste sector é de longo prazo. Considerando a procura do cliente por novas experiências, que incluem não só o espaço físico do hotel, mas também de toda a sua envolvente, seja ela ambiental, cultural ou outra, faz desde logo sentido que a filosofia de gestão dos activos seja também baseada em critérios que permitam uma conservação da envolvente no longo prazo. Por outro lado, acreditamos que temos a responsabilidade de promover a qualidade de vida das populações que nos rodeiam, aceitando as suas culturas e tradições, garantindo que o ambiente natural mantém as suas características

iniciais e ainda que o património cultural é conservado, mantendo a sua identidade.

Percurso percorrido

O percurso do Grupo Pestana na Sustentabilidade consolidou-se em 2008 com a constituição de um grupo de trabalho com elementos da gestão - pertencentes a diferentes direcções e departamentos. Estes receberam formação na área da sustentabilidade com o objectivo de se tornarem elementos-chave na difusão de informação às restantes áreas da empresa, transmitindo as boas práticas para incorporação dos princípios da sustentabilidade nas unidades hoteleiras do Grupo. Do trabalho conjunto realizado por esta equipa e posteriormente apresentado à Administração, resultou a identificação dos principais *stakeholders* do Grupo Pestana (ver matriz de *stakeholders* em baixo), a definição das políticas previamente mencionadas e a constituição de objectivos operacionais para as unidades, nas áreas ambiental e social. Em 2009 o Grupo reforçou a intervenção junto das unidades tendo realizado formação inicial em sustentabilidade num total de 12 acções de formação, com cerca de 16 horas cada. Nestas participaram elementos de cerca de 20 Pousadas e Hotéis presentes no território de Portugal. Estas iniciativas de formação serão em breve alargadas a todas as unidades do Grupo

espalhadas pelo Mundo bem como os seus conteúdos convertidos em curso disponível on-line, na plataforma do Campus Pestana.

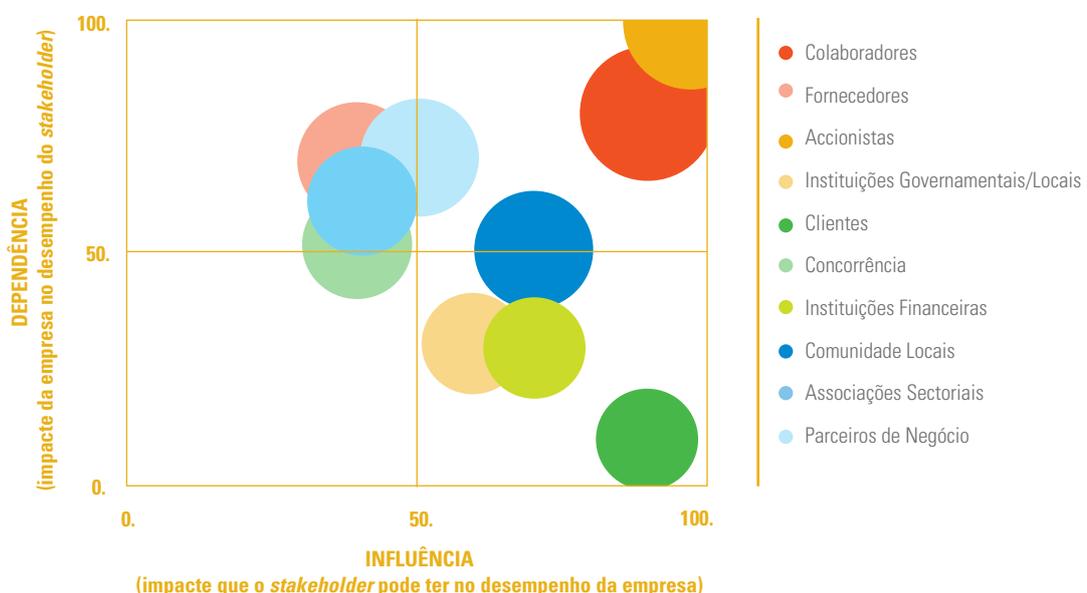
Identificação dos *stakeholders* estratégicos

Através de um exercício de grupo, diferentes elementos do Grupo Pestana identificaram as partes interessadas estratégicas para o Grupo, classificadas como aquelas que têm potencialmente uma maior influência no desempenho da empresa e ao mesmo tempo uma maior dependência desse mesmo desempenho. Assim, accionistas, colaboradores, parceiros de negócio e comunidades locais são considerados *stakeholders* estratégicos da nossa actividade.

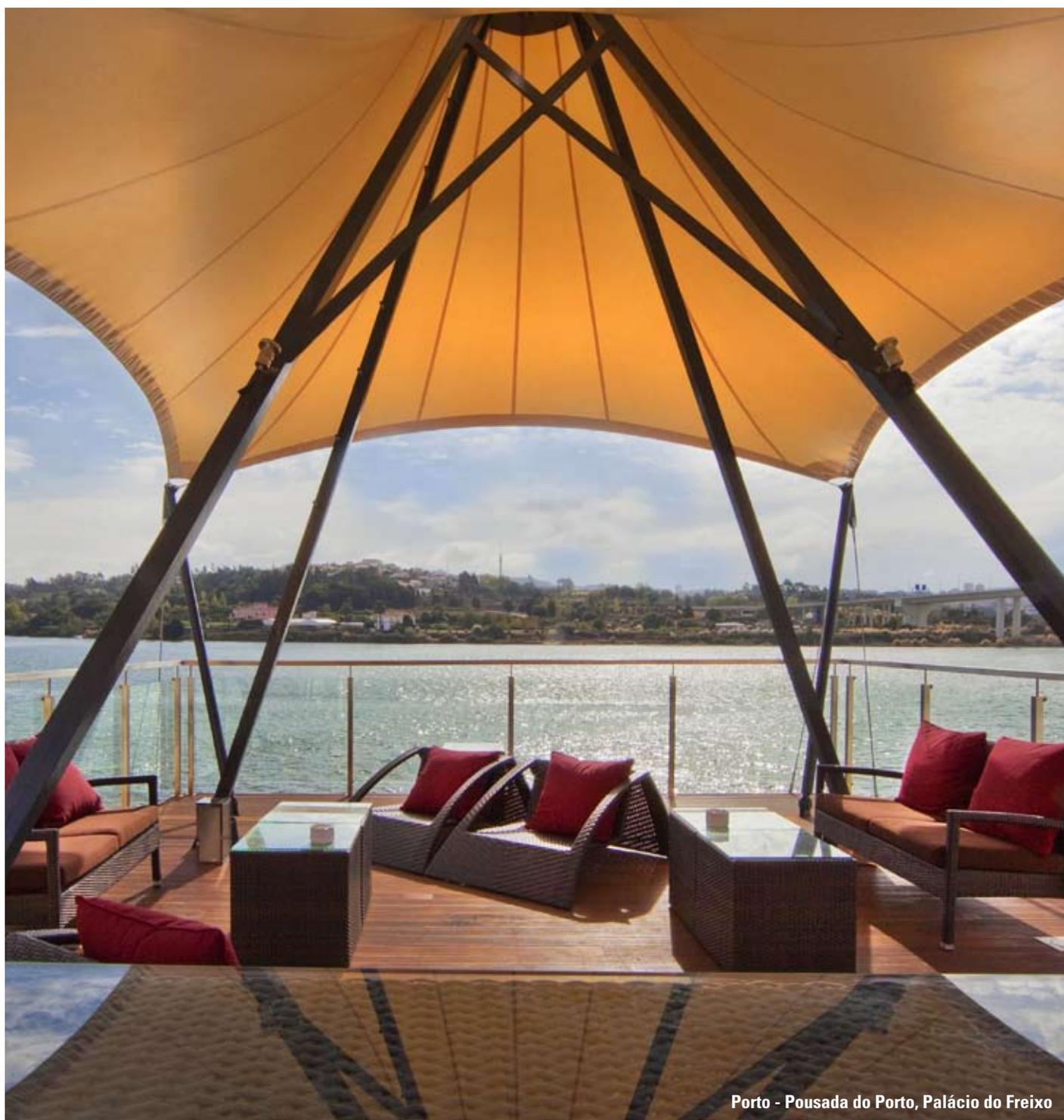
Identificação de temas materiais

Em 2009 decidimos evoluir na estratégia de sustentabilidade do Grupo e, coincidindo com a preparação deste 1.º relatório de sustentabilidade do Grupo, assumir de uma forma clara os principais temas do ponto de vista da Sustentabilidade de relevância para o Grupo. Igualmente importante foi a análise de *benchmark* efectuada aos principais grupos hoteleiros mundiais. Desta forma e com este trabalho identificámos os temas materiais mais importantes em sustentabilidade para o Grupo Pestana e suas partes interessadas, temas que temos o prazer de agora desenvolver neste documento.

MATRIZ DE *STAKEHOLDERS* GRUPO PESTANA



O FUTURO – OBJECTIVOS 2010 E 2011



Porto - Pousada do Porto, Palácio do Freixo

Conscientes da nossa responsabilidade e estabelecendo o compromisso de desenvolver uma actividade mais sustentável, definimos os seguintes objectivos para os dois próximos anos de actividade, que se pretende que sejam monitorizados de forma a avaliar o seu estado de implementação no próximo relatório de sustentabilidade.

| | 2010 | 2011 |
|------------------|--|---|
| Económico | <ul style="list-style-type: none"> • Iniciar a criação de redes de valor com <i>stakeholders</i> do Grupo Pestana; • Criação de sistema de recolha de informação não financeira; • Melhorar o índice de satisfação dos clientes; • Implementar um programa de CRM e fidelização de clientes; • Aumentar a participação em fóruns e associações de sustentabilidade, assumindo responsabilidade de implementar e comunicar práticas de sustentabilidade; • Realizar o 2.º concurso inovação Pestana; • Criar a figura de “Embaixadores de sustentabilidade” em todas as unidades; • Criar o Prémio de Sustentabilidade Pestana, a atribuir na RAP - Reunião Anual Pestana. | <ul style="list-style-type: none"> • Continuar a construção de redes de valor com <i>stakeholders</i> do Grupo Pestana; • Alargar os conteúdos do Curso de Responsabilidade Social disponibilizados no Campus Pestana a todo o Grupo na plataforma de <i>e-learning</i>; • Desenvolvimento do sistema de recolha de informação não financeira. |
| Social | <ul style="list-style-type: none"> • Assegurar mais de 35 horas de formação por colaborador/ano; • Disponibilização do Curso de Responsabilidade Social no Campus Pestana a todo o Grupo na plataforma de <i>e-learning</i>; • Implementar o fundo <i>Planet Guest</i> a todas as unidades do Grupo com a recolha de donativos nos <i>check outs</i>; • Definição dos projectos que receberão apoio do Fundo <i>Planet Guest</i> em cada região; • Incluir uma secção sobre sustentabilidade na <i>newsletter</i> para Colaboradores; • Reforçar a campanha <i>Planet Guest</i> com mais informação e novos compromissos; • Inclusão de artigos de sustentabilidade na revista para hóspedes Pestana <i>Lifestyle</i>; • Criação de micro site do relatório sustentabilidade no site do Grupo Pestana. | <ul style="list-style-type: none"> • Criação de área de sustentabilidade no site do Grupo Pestana; • Divulgação da informação sobre projectos em que é aplicado o Fundo <i>Planet Guest</i>; • Realização do estudo clima social em todo o grupo. |
| Ambiental | <ul style="list-style-type: none"> • Poupança de energia em 5%; • Poupança de água em 5%; • Poupança de gás em 5%; • Certificação energética de todas as Pousadas e Hotéis; • Criação de um arquivo digital dos projectos de todas as unidades; • Revisão dos sistemas de segurança contra incêndio. | <ul style="list-style-type: none"> • Poupança de energia em 5%; • Poupança de água em 5%; • Poupança de gás em 5%; • Certificação energética de todas as Pousadas e Hotéis; • Criação de um arquivo digital dos projectos de todas as unidades; • Revisão dos sistemas de segurança contra incêndio; • Implementação de sistemas de manutenção preventiva. |

DINAMIZAR A ECONOMIA LOCAL



Vila Nova de Cerveira - Pousada V.N. Cerveira

DESAFIO DO SECTOR

O apoio à economia local é cada vez mais uma preocupação daqueles que, como nós, vivemos do Turismo. Por isso orgulhamo-nos de apostar num sector que já demonstrou a sua capacidade de atrair e fixar as populações em zonas do país menos populosas, dinamizando a economia através da criação de emprego directo e indirecto. Em termos mundiais, o Turismo representa 7,6% do emprego e 9,4% do PIB. Sendo este um sector que vive das pessoas, a boa integração de uma unidade Pestana no meio social é imprescindível para alcançar o sucesso desejado na nossa operação diária.

É política do Grupo Pestana apoiar a economia local através do investimento em produtos turísticos de qualidade, inovadores e coerentes com o destino em que se inserem. A permanente divulgação das capacidades da região, as suas mais valias, a sua cultura e características locais para captação de turistas ou visitantes é uma das principais preocupações do Grupo na altura de desenvolvimento de um projecto bem como durante a sua operação. Igualmente importantes são o número de empregos directos (quase exclusivamente com recurso a mão de obra local) e indirectos gerados por qualquer unidade Pestana, e a promoção do empreendedorismo em áreas agregadas ao turismo, como o artesanato, alimentação, comércio local, animação cultural, entre outras.

ABORDAGEM DO GRUPO PESTANA

DESEMPENHO 2009

RESULTADOS ECONÓMICOS EM 2009

| | VOLUME DE NEGÓCIOS | CUSTOS COM COLABORADORES | IMPOSTOS | APOIO À COMUNIDADE | TOTAL CUSTOS OPERACIONAIS |
|--------------------------------------|----------------------|--------------------------|---------------------|--------------------|---------------------------|
| POUSADAS DE PORTUGAL | 32,6 Milhões | 14,4 Milhões | 4,6 Milhões | 505 | 20,0 Milhões |
| HOTÉIS MADEIRA | 79,2 Milhões | 23,6 Milhões | 8,3 Milhões | 107.000 | 77,6 Milhões |
| HOTÉIS ALGARVE | 25,8 Milhões | 8,7 Milhões | 4,2 Milhões | 10.000 | 20,1 Milhões |
| HOTÉIS CENTRO | 16,8 Milhões | 5,5 Milhões | 2,4 Milhões | 0 | 9,6 Milhões |
| HOTÉIS NA AMÉRICA DO SUL | 65,3 Milhões | 18,8 Milhões | 3,4 Milhões | N.D. | N.D. |
| HOTÉIS EM SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE | 4,6 Milhões | 1,1 Milhões | N.D. | 7.478 | 2,4 Milhões |
| HOTÉIS EM MOÇAMBIQUE | 5,2 Milhões | 1,4 Milhões | 17.063 | N.D. | N.D. |
| HOTÉIS EM ÁFRICA DO SUL | 1,9 Milhões | 0,3 Milhões | N.D. | N.D. | N.D. |
| HOTÉIS EM CABO VERDE | 2,1 Milhões | 0,4 Milhões | 35.021 | 3.292 | 1,2 Milhões |
| TOTAL ^[1] | 233,6 Milhões | 74,1 Milhões | 23,0 Milhões | 128.275 | 130,9 Milhões |

Unidades: Euro

Pelos resultados obtidos verifica-se que existiu uma contribuição significativa da hotelaria do Grupo para a economia local, tendo sido gerado um valor económico de cerca de 233,6 Milhões de euros e distribuído de 116,8 Milhões de euros, resultando assim numa retenção de 114,7 milhões de euros.

IMPACTES NA ECONOMIA LOCAL

Os impactes na economia local são também evidentes uma vez que a grande maioria dos fornecedores das nossas unidades são fornecedores locais e em algumas zonas geográficas a proporção de fornecedores locais face ao total é 100%. É este o caso da América do Sul, em que todos os fornecedores das nossas unidades hoteleiras são empresas locais ^[2].

Durante o ano de 2009 o Grupo Pestana, através dos seus hotéis e pousadas, contribuiu da seguinte forma para o desenvolvimento económico das comunidades onde está inserido:

- O Grupo emprega mais de 7.000 pessoas em todo o mundo, contribuindo desta forma para a criação de riqueza nos locais onde decide instalar uma unidade hoteleira.

[1] O total aqui apresentado tem apenas em consideração os dados das unidades incluídas nas localizações geográficas referidas na tabela e disponíveis à data da publicação do documento. Os dados não disponíveis estão identificados com N.D.

[2] Neste contexto consideram-se fornecedores locais, aqueles que desenvolvem actividade no país onde o fornecimento é realizado.



“Estamos (...) a trabalhar com pequenos produtores locais, ajudando a dinamizar as economias locais (...)”

Considerando que a grande maioria (para não dizer a totalidade) dos cargos são ocupados por locais.

- Em todas as unidades de África, é incentivado o comércio local com a compra diária às populações locais de alguns produtos de consumo. Alguns exemplos:

- Na unidade S. Tomé e Príncipe foi celebrado um acordo com uma associação local que visa a compra de toda a sua produção de frutas e produtos frescos. Este acordo que envolve também a Embaixada de Taiwan e o Ministério da Agricultura resultou na introdução de novas espécies de frutos no país, passando a ser disponibilizadas nos pequenos-almoços das unidades.
- No Ilhéu das Rolas, em São Tomé e Príncipe, o valor total das compras realizadas mensalmente, aos moradores da aldeia, ronda os 150 salários mínimos nacionais mensais. Grande parte do peixe que é consumido pelos turistas que nos visitam é comprado na praia local. O valor pago pelo hotel equivale a 100 salários mínimos mensais.
- 90% de todas as nossas compras são feitas a empresas S. Tomenses, atingindo o montante de cerca de 2 milhões de euros.
- Patrocinámos a Fundação da

Criança e da Juventude, participando activamente (com apoio de produtos e voluntariado de colaboradores) em projectos desenvolvidos pela própria fundação.

- O Grupo apoia projectos cujo objectivo principal seja o desenvolvimento económico das comunidades, como o Católica *Way Initiative*, desenvolvido em Moçambique, projecto de empreendedorismo e inovação com base no micro crédito, enquanto ferramenta de mudança e de luta contra a pobreza.

- Contribuímos para a promoção e desenvolvimento económico das localidades de Viseu, Estói e Freixo, com a abertura de uma Pousada de Portugal em cada uma destas regiões. No total foram criados 85 postos de trabalho permanentes: 24 em Viseu, 37 no Porto, e 24 em Estói.

- Estamos em sintonia e colaboramos com as autoridades locais no sentido de preservar o meio em que se inserem as unidades. Exemplo disso é o Pestana Bazaruto Lodge, que pagou ao Parque Nacional do Bazaruto o montante de 16.670 dólares, respeitante à taxa de permanência dos seus hóspedes que teve em 2009. 20% deste valor, cerca de 3.334 dólares, reverteu a favor de projectos de apoio à comunidade local.



“A centralização de compras permitiu-nos reduzir progressivamente o número de fornecedores com quem trabalhamos nas Pousadas e o número de encomendas aos nossos parceiros, tornando mais eficiente o processo de fornecimento. Desta forma não só se diminuí o número de trajectos e viaturas em circulação necessárias para entrega das encomendas, como todo o processo logístico é reduzido substancialmente. Estamos também e em crescendo, a trabalhar com pequenos produtores locais, ajudando a dinamizar as economias locais, que em alguns casos se encontram depauperadas. Artigos como queijos, enchidos, vinhos, frutas e legumes frescos, peixes e mariscos são hoje comprados localmente.

Estas acções visam incentivar o desenvolvimento das comunidades locais como também fazer face a outros custos associados à dispersão geográfica que é uma realidade das Pousadas.

O Peixe de Sagres, os queijos ou enchidos de localidades do profundo Alentejo, o Galo do Minho, ou o Cabrito dos Pastos do Gerês, o Azeite de Murça, o Licor de Alfarroba ou o doce fino de Amêndoa do Algarve são alguns dos artigos que hoje é possível encontrar nas cartas de restaurante das Pousadas de Portugal. Estas são algumas das nossas acções em prol de um correcto desenvolvimento sustentável.”

Manuel Bio, Director Geral das Pousadas de Portugal.

CASOS DE SUCESSO

PESTANA INHACA LODGE, Moçambique

O Pestana Inhaca Lodge, em Moçambique, tem apoiado nos últimos anos a *Associação de Jovens da Beach*, que actua junto de jovens desempregados. Esta associação tem por objectivo principal treinar estes jovens envolvendo-os em programas de apoio à actividade turística. Desta forma, ainda que não ligados directamente à actividade hoteleira, entrarão no mercado de trabalho do sector exercendo actividades como as de guias turísticos na ilha, transportadores de bagagens no embarque e desembarque dos barcos e operadores de limpeza nas praias da Ilha dos Portugueses e do Farol de Inhaca. São já 15 os jovens integrados no projecto de guias turísticos, com excelentes resultados a nível de satisfação dos clientes. O hotel disponibiliza ainda aos artesãos locais um espaço para produção e venda das suas peças de arte. Tem também como prática adquirir objectos de decoração e utensílios artesanais a artistas locais, como os porta-chaves dos quartos e as sinaléticas das mesas

do restaurante ou candeeiros de mesa, entre outros. O Hotel cedeu a fruição do espaço loja/galeria, dentro do hotel, a 9 artesãos locais. Esta loja gera uma receita média mensal de 20.000 Meticais, o que corresponde a aproximadamente 1 salário mínimo por cada artesão.

PESTANA S. TOMÉ E PRÍNCIPE, S. Tomé e Príncipe

As unidades Pestana de S. Tomé e Príncipe apoiam a comunidade de artesãos locais através da disponibilização de um espaço cativo de exposição e venda no lobby dos Hotéis São Tomé e Príncipe e Miramar, revertendo o produto dessa venda a favor da “Associação Pica Pau”, que os representa. Os próprios hotéis tornaram-se seus clientes encomendando as cestas de vime que decoram os *buffets*.

As nossas unidades têm tido também alguma influência no comércio local, pela realização de acordos com associações e produtores locais para escoamento dos seus produtos.

- Desde Agosto de 2009 que a aquisição de peixe fresco está a ser feita directamente aos pescadores da Praia Gamboa que se começam a organizar para garantirem as necessidades de peixes e mariscos nas unidades Santomenses.

- Foi também realizado um acordo com a Embaixada de Taiwan e o Ministério da Agricultura, resultando na introdução de novas espécies de frutos no país, disponibilizadas nos pequenos-almoços das unidades.
- 90% das compras realizadas nas unidades foram feitas a empresas S. Tomenses, sendo que cerca de 2 milhões de euros são relativas a produtos locais.

PESTANA ROVUMA, Moçambique www.waymicrocredito.com

O Grupo Pestana associou-se, através da Intervisa e do Pestana Rovuma, ao projecto de responsabilidade social, Católica *Way Initiative - Entrepreneurship for change*, desenvolvido pelos alunos da Faculdade de Ciências Económicas e Empresariais da Universidade Católica Portuguesa, cujos principais objectivos são a promoção do empreendedorismo e inovação em Moçambique usando como base o micro crédito, enquanto ferramenta de mudança e de luta contra a pobreza. Das 461 candidaturas foram seleccionados seis projectos empresariais ligados à restauração, serviços e turismo, seis na actividade piscatória, quatro na área de carpintaria e serralharia, três no sector da avicultura e três no ramo da distribuição.

APOIO À COMUNIDADE LOCAL



Castelo de Alvito - Restaurante de Alvito

DESAFIO DO SECTOR

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

No desenvolvimento da sua actividade, o Grupo Pestana preocupa-se em envolver a comunidade local no planeamento e execução das suas actividades, procurando otimizar os recursos locais. E ainda contribuir para o bem-estar e qualidade da comunidade local, promovendo o seu desenvolvimento. A divulgação e incentivo à dinamização do sector turístico ou actividades conexas é uma mais valia que procuramos estimular.

ABORDAGEM DO GRUPO PESTANA

DESEMPENHO 2009

- Na Ilha da Madeira, o Grupo Pestana é o fundador e principal sócio da CRIAMAR - Associação de Solidariedade Social para o Desenvolvimento e Apoio a Crianças e Jovens. Com o intuito de dinamizar a actividade desta associação, foi implementada a campanha de recolha de fundos com o donativo dos hóspedes de 1€ por cada *check out*.

No total foram doados cerca de 40.000 euros. Paralelamente o Grupo Pestana atribui a esta mesma associação idêntico valor aquele recolhido na campanha do *check out*.

- Apoiámos a Crescer Ser- Associação para o Direito dos Menores e da Família, na cidade do Porto.

- Associámo-nos à **Campanha do Agasalho 2009** em S. Paulo, no Brasil,

na qual foram recolhidos 70 quilos de roupa junto de colaboradores e hóspedes.

- No Pestana Bazaruto foi criado um fundo de apoio à comunidade, para o qual os clientes contribuíram com um total de **10.000 dólares**. Com este valor, a comunidade está a construir novas salas de aula nas escolas. Com o apoio de clientes regulares preocupados com a comunidade local foi ainda possível apoiar a compra de 20 bancos escolares, bem como fazer algumas reparações nas paredes e chão destas escolas.

- Para comemorar o dia da criança e a época natalícia, diversas unidades estabelecem programas de animação para crianças carentes,

habitualmente seguidas de lanche e entrega de presentes.

- Em 2009 os hotéis em São Tomé e Príncipe doaram cerca de 7.478 euros para a comunidade local.

Os apoios foram aplicados em projectos na área da educação, saúde e desenvolvimento infantil da Fundação Criança (5.000€) e o restante montante foi utilizado noutros projectos como: visitas de estudo ao ilhéu da Rolas, transporte escolar, oferta de leite em creches e escolas e patrocínios desportivos e culturais.

O apoio desta unidade incluiu ainda 100 horas de voluntariado social, que incluem a participação da equipa nos projectos referidos e a assistência do enfermeiro da unidade à população local.





“ O mundo na multiplicidade (...) só é belo porque existem os seres humanos. Como tal, é uma obrigação humanizá-los (...).”

CASOS DE SUCESSO

PESTANA BAZARUTO, Moçambique

O Grupo Pestana tem apoiado a reconstrução das escolas da Ilha, em particular depois do último ciclone. A direcção do hotel também foi determinante para a constituição da comissão da comunidade local Thomba Yedu, que se tornou na porta-voz e representante da população. A pedido dos líderes locais foi construída uma clínica médica para responder às necessidades de serviço de saúde da população local.

CRIAMAR, Portugal

A CRIAMAR, Associação de Solidariedade Social para o Desenvolvimento e Apoio a Crianças e Jovens, fundada pelo Grupo Pestana, aposta numa intervenção de cariz humanista. Tem como objectivo proporcionar às crianças carentes de diversas instituições da região oportunidades para desenvolverem as suas capacidades nas áreas da cultura e da arte.

Este projecto é a expressão na Região Autónoma da Madeira da aposta do Grupo Pestana na área da responsabilidade social. A CRIAMAR tem em curso a execução e gestão de vários programas, três dos quais de carácter permanente: o programa *Aconchego Colorido*, pólo catalisador da solidariedade social e convergência de empresas e instituições sem política própria de responsabilidade social; o programa Cor dos Dias, para o desenvolvimento das valências artísticas, e um programa de atribuição de Bolsas de Estudo a jovens estudantes madeirenses do ensino superior, por regra, fora da região. Em Julho de 2009 a CRIAMAR assinou um protocolo com a Secretaria Regional da Educação no âmbito do seu mais recente programa.

LIGA PORTUGUESA CONTRA O CANCRO

O Pestana Palace uniu-se à Liga Portuguesa Contra o Cancro na sua recolha de fundos nacional anual. Entre os dias 31 de Outubro e 02 de Novembro o “cofre” da Liga esteve disponível na recepção do hotel, possibilitando a colaboradores e hóspedes participarem nesta iniciativa de recolha de fundos.

DIA DA CRIANÇA

Em Buenos Aires o dia da Criança celebrou-se no Pestana Buenos Aires com a promoção de uma recolha de brinquedos entre os seus colaboradores, numa iniciativa da sua Governanta Foram recolhidos 80 brinquedos, dos quais 65 foram entregues ao Hospital Pedro de Elizalde. e os restantes materiais foram entregues à Escola n.º 36 Ricardo Rojas e 925 Jardim de Infância Manuel Belgrano.

COLABORADORES PESTANA APOIAM CRIANÇAS DA ROCINHA

O Pestana Rio Atlântico “adoptou” a Creche da Tia Uega, localizada na Rocinha - na zona sul do Rio, para crianças carentes entre os 2 e os 8 anos. Desde o Natal de 2008 que tem vindo a promover regularmente várias acções de apoio à instituição através dos colaboradores do hotel, que têm doado bens alimentares e produtos de higiene mensalmente.

“O mundo na multiplicidade da sua vastíssima riqueza natural e na espectacularidade das suas paisagens só é belo porque existem os seres humanos. Como tal, é uma obrigação humanizá-los, dignificá-los, exaltá-los e respeitá-los. Promovê-los pluridimensionalmente é um direito que assiste a todos os seres:

UM HOMEM TODOS - TODOS OS HOMENS DO MUNDO.”

João Carlos Abreu, Presidente da CRIAMAR.



Capítulo 06

RESPEITAR E DIVULGAR A CULTURA DAS COMUNIDADES LOCAIS



Bragança- Pousada de São Bartolomeu Loreto

DESAFIO DO SECTOR

O desenvolvimento e perenidade do turismo está directamente relacionado com a dinâmica cultural que cada local oferece aos turistas. Neste campo, os agentes turísticos devem investir na promoção da cultura local, e contribuir para a preservação e transmissão às gerações futuras da identidade cultural e tradições existentes.

É política do Grupo Pestana apoiar a economia local através do investimento em produtos turísticos de qualidade e na permanente divulgação da cultura e características locais para captação de turistas ou visitantes. Igualmente importantes são o número de empregos directos e indirectos gerados, e a promoção do empreendedorismo em áreas agregadas ao turismo, como o artesanato, alimentação, comércio local, animação cultural, entre outras.

ABORDAGEM DO GRUPO PESTANA

DESEMPENHO 2009

No âmbito da sua actividade hoteleira o Grupo Pestana procura promover a cultura local. Alguns exemplos a destacar:

- Dinamizámos variadas actividades nas Pousadas de Portugal - noites de fados, provas de vinhos portugueses e feiras temáticas sobre outros produtos nacionais como forma de divulgação e promoção da cultura portuguesa e preservação das nossas tradições.
- As Pousadas de Portugal investiram numa linha de programação de espectáculos que teve como objectivo valorizar o fado.
- Dinamizámos espectáculos nos hotéis promovendo a gastronomia e dança locais. As noites Madeirenses com o tradicional "Bailinho da Madeira" e gastronomia local são um dos exemplos.
- Na região de Lisboa & Alentejo, as Pousadas de Portugal dispõem de uma carta de vinhos variada, sendo dada prioridade à divulgação de diversas referências de vinhos das regiões vitivinícolas em que as Pousadas se encontram inseridas.
- Nas aberturas das novas unidades realizadas em 2009 foram utilizadas peças de Design moderno e inovador proveniente de novos designers locais.

- Foram celebrados acordos com algumas instituições culturais locais (ex: Fundação Júlio Resende e Pousada do Porto) que permitiram não apenas enriquecer as áreas públicas das novas unidades como chamar a atenção e estimular a visita das entidades que cederam as referidas peças.

- O Pestana Natal, no Brasil, possui uma galeria de arte com uma exposição permanente, promovendo os artistas locais.

Em algumas unidades em África, especialmente nas unidades Pestana São Tomé e Príncipe, Miramar by Pestana e Ilhéu das Rolas:

- Disponibilização de local nobre no *lobby* e balcão da recepção do hotel para exposição dos trabalhos de um

grupo de artistas locais;

- Implementámos um *help desk* informativo das actividades que se desenvolvem no país, onde se distribuem *flyers* das actividades culturais da semana;
- Promovemos exposições permanentes de pintura nos bares dos hotéis; os espaços são cedidos gratuitamente para as mesmas e ajudamos à sua divulgação junto dos nossos clientes. A cooperativa de artesanato "Pica Pau", a Santa Casa da Misericórdia, a Teia de Arte, bem como diversos artistas individuais beneficiaram deste apoio.
- Em noites temáticas incorporamos uma amostra cultural de artistas ligados à pintura, escultura e dança. No som ambiente dos hotéis é dada preferência a música local, de origem São Tomense, e Africana em geral. Patrocinámos ainda o lançamento de trabalhos de artistas São Tomenses *Banda da Ilha e Hely Trindade*.





“Desde 2009 que cedemos espaços permanentes nas zonas nobres dos nossos Hotéis para que artesãos e artistas locais possam expor as suas obras.”

CASOS DE SUCESSO

HISTÓRIA DO FADO CANTADA E CONTADA POR JOSÉ E VICENTE DA CÂMARA

Vicente da Câmara e José da Câmara, acompanhados de guitarra portuguesa e viola apresentaram um espectáculo diferente, baseado numa intensa pesquisa editada em livro por Mascarenhas Barreto. Tratou-se de um espectáculo com cerca de 45 minutos, em que se contou e cantou a história do fado, ao longo da História de Portugal.

RESTAURANTE CASA DO LEÃO PARTICIPA NO 6º CONCURSO DE GASTRONOMIA COM VINHO DO PORTO

O Instituto dos Vinhos do Douro e Porto, entidade responsável pela certificação da denominação de origem “Vinho do Porto”, em parceria com a Revista INTER Magazine, organizaram o 6º Concurso de Gastronomia com Vinho do Porto.

O Concurso pretendeu associar o Vinho do Porto à gastronomia, proporcionando ao consumidor diferentes hipóteses de saborear

um Vinho do Porto, desfrutando de todas as potencialidades que este fantástico vinho pode oferecer.

POUSADA DE VALENÇA NA FEIRA DE GASTRONOMIA LOCAL

Participação da Pousada de Valença na Feira de Gastronomia local direccionada para as receitas com bacalhau, como forma de fazer a sua promoção junto do mercado espanhol.

FESTA SETECENTISTA EM QUELUZ

Realizou-se a Feira Setecentista no Largo do Palácio Nacional de Queluz, junto à Pousada D. Maria I.

Tendo como pano de fundo o Palácio Nacional de Queluz, a Feira Setecentista recriou um mercado típico do reinado de D. Maria I. Artesãos e comerciantes nacionais e estrangeiros recriaram ofícios antigos, em risco de desaparecimento, enquanto legado patrimonial colectivo. Tratou-se de uma excelente oportunidade de viajar à época setecentista, período de apogeu do Palácio de Queluz.



“O Grupo Pestana em S.Tomé e Príncipe é um parceiro no apoio às acções de divulgação da cultura local. Desde 2009 que cedemos espaços permanentes nas zonas nobres dos nossos Hotéis para que artesãos e artistas locais possam expor as suas obras. Felizmente com sucesso, a Cooperativa de Artesanato Pica Pau, Santa Casa da Misericórdia, Teia de Arte e artistas individuais encontram abrigo nas nossas instalações para divulgação dos seus trabalhos. Sempre que recebemos Grupos, é constante a contratação de Grupos de Danças e Cantares para abrilhantar as Boas

Vindas dos clientes e promover a Cultura Local. No ano de 2009, para além das acções de divulgação da arte local nos nossos Hotéis, proporcionamos visitas de estudos junto das escolas do País, noites temáticas associadas a exposições e cedemos espaços públicos dos Hotéis para divulgação das músicas e cantares junto dos media (produção de videoclipes, salas de conferências etc.)!”

Mário Jesus Martins, Director Geral Hotéis Pestana S. Tomé e Príncipe.



RECUPERAR E PRESERVAR A HISTÓRIA



DESAFIO DO SECTOR

Conservar e acrescentar valor ao património natural e cultural, preservar a história e manter viva a identidade nacional. O Turismo, como actividade económica de permanência no território (ou de difícil deslocalização), e dependente da envolvimento e interesse patrimonial externo, deverá ter em consideração o património envolvente numa perspectiva de longo prazo e de enriquecimento da localidade.

É política do Grupo Pestana privilegiar a recuperação e conservação arquitectónica de monumentos ou edifícios e, em paralelo, qualificar e diversificar a oferta de um produto turístico, original e de qualidade, com o objectivo de serem o reflexo da região ou zona onde estão inseridos, enriquecendo ainda mais a experiência turística prestada.

ABORDAGEM DO GRUPO PESTANA

DESEMPENHO 2009

Durante 2009 o Grupo Pestana empenhou-se na recuperação e preservação do património nacional, destacando-se as seguintes actividades:

- Recuperação de dois palácios do século XVIII - Pousada de Estoi (em articulação com a ENATUR) e Pousada do Freixo. Foi ainda recuperado o antigo hospital de S. Teotónio, cujo edifício remonta aos finais do sec. XVIII, que o Grupo Pestana transformou na Pousada de Viseu. Este antigo hospital é um dos mais interessantes monumentos da arquitectura civil no estilo neo-clássico em Portugal. Na recuperação destes 3 edifícios o Grupo Pestana investiu cerca de 35 milhões de euros.

- Nos últimos 5 anos, o Grupo Pestana aplicou cerca de 15 milhões de euros em obras de conservação das Pousadas, de forma a garantir a preservação dos edifícios.

A ENATUR, por sua vez, investiu cerca de 4 milhões de euros a realizar as obras que lhe compete com a mesma finalidade.

PROTECÇÃO PATRIMONIAL E VALOR ARQUITECTÓNICO

- Cerca de 30 Pousadas de Portugal estão classificadas como Monumentos Nacionais ou como imóveis de interesse público pelo IGESPAR.

- 3 Pousadas de Portugal constituem edifícios de relevante valor arquitectónico.



“As Pousadas de Portugal privilegiam, desde há décadas, na sua instalação o património classificado e outros edifícios cuja traça arquitectónica seja característica de uma determinada época, assegurando, dessa forma, a sua recuperação e adequada conservação. Em simultâneo, qualifica e diversifica a oferta turística portuguesa com um produto original e de qualidade. Por isso, as Pousadas de Portugal são autênticos tesouros da nossa Cultura e da nossa História”.

Luís Castanheira Lopes, Administrador do Grupo Pestana Pousadas.

“(…) as Pousadas de Portugal são autênticos tesouros da nossa Cultura e da nossa História.”

CASOS DE SUCESSO

POUSADA DO PALÁCIO DE ESTÓI, Algarve, Portugal

As Pousadas de Portugal procederam sempre com um denominador comum: a preservação das características das regiões onde estão localizadas, designadamente em termos de gastronomia e de produtos regionais necessários para a sua confecção. Por outro lado, têm-se constituído como factores de desenvolvimento regional na medida em que criam emprego nas localidades respectivas, mantendo as pessoas nas regiões de onde são naturais, assim como geram efeitos positivos nas economias locais, concretamente na restauração, artesanato, entre outras.

A recuperação do Palácio do séc. XVIII, propriedade do Visconde de Estoi, deu origem à Pousada de Estoi. Para além da fachada original, mantiveram-se os elementos originais herdados da época áurea do edifício, como peças de mobiliário e os frescos que ornamentam muitas das

paredes. Foi ainda mantido o estilo Versailles dos jardins.

O investimento total foi de 15 milhões de euros.

POUSADA DO PORTO, Portugal

A instalação da Pousada do Porto incluiu dois edifícios históricos, um palácio barroco do século XVIII – Palácio do Freixo, classificado como Monumento Nacional, e uma fábrica do século XIX - Fábrica de Moagens Harmonia, (edifício que se encontra em processo de classificação patrimonial) totalmente remodelados e adaptados a resort urbano de luxo no cenário mágico das margens do Rio Douro.

O projecto afirma-se como uma obra singular de grande interesse não só patrimonial, mas também como novo marco cultural na cidade. Foram investidos **15 milhões de Euros na recuperação dos 2 edifícios.**

O Palácio do Freixo preservou integralmente a fachada e o conteúdo interno do imóvel, não tendo sido aumentada a sua volumetria.

No edifício da antiga fábrica o Grupo Pestana optou pela manutenção da fachada e da estrutura metálica interna, tendo reconvertido todo o seu espaço à vocação hoteleira.

No exterior, foi feita a recuperação da chaminé industrial e do pontão do rio, que servia de desembarcadouro da fábrica.

A decoração utilizou peças de design de autores do Porto, através de Protocolos estabelecidos com o Lugar do Desenho – Fundação Júlio Resende assim como foram utilizadas peças provenientes de algumas colecções e museus municipais, de forma a divulgar o design moderno nacional e a riqueza cultural dos principais museus do Porto.

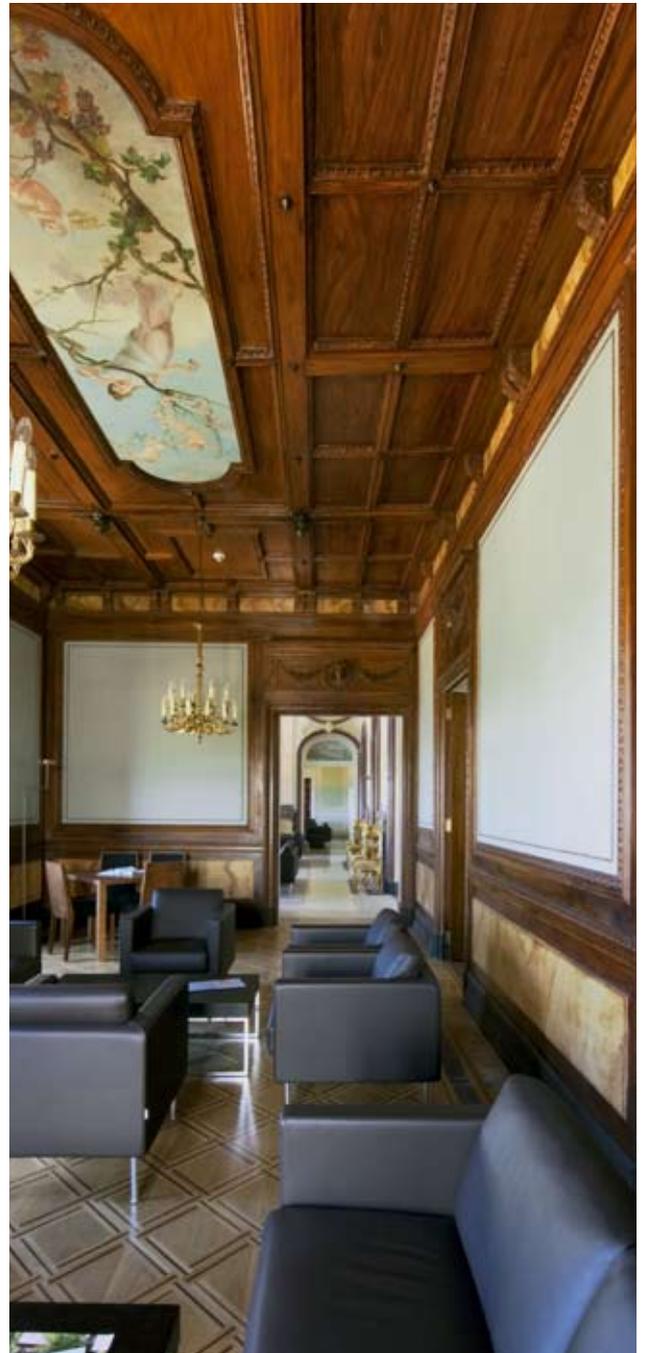
A Pousada foi distinguida com o Prémio “Recuperação Urbana”, na 14ª edição dos “Óscares do Imobiliário”, promovidos pela Revista Imobiliária, reconhecendo o trabalho de excelência na recuperação e transformação dos edifícios para a hotelaria.

“Quando falamos das Pousadas de Portugal é frequente usar termos como “ A Pousada resulta da recuperação de um Mosteiro do Sec. XII” ou “A Pousada fica localizada em pleno Parque Nacional”.

Esta é a história viva, perpetuada ao longo dos anos pela actividade turística/hoteleira, que faz com que os investimentos realizados se autosustentem através da actividade económica.

Contudo é também necessário preservar os usos e costumes, a gastronomia das zonas onde as Pousadas estão localizadas, o património no seu sentido mais amplo. Preservar criando riqueza e envolvendo as comunidades é o verdadeiro segredo para a sustentabilidade do nosso património, da nossa cultura e é também uma das missões que nos propomos efectuar através das Pousadas de Portugal.”

José Castelão Costa, Presidente do Grupo Pestana Pousadas.



PROTEGER A NATUREZA



Brasil - Angra dos Reis

DESAFIO DO SECTOR

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

É política do Grupo Pestana fazer uma melhor utilização dos recursos naturais do nosso planeta, com uma postura responsável e solidária que, além de garantir a qualidade de vida de todos no presente e no futuro, 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 protecção dos seus recursos. É política do Grupo respeitá-las e preservá-las, bem como participar de iniciativas de protecção realizadas pelas entidades gestoras das mesmas.

ABORDAGEM DO GRUPO PESTANA

DESEMPENHO 2009

Durante o ano de 2009 o Grupo Pestana implementou diversas actividades, em diferentes áreas geográficas, com vista à protecção e preservação da natureza e ecossistemas locais. Salientamos as seguintes:

- O Pestana *Kruger Lodge*, na África do Sul, integra cerca de 5 hectares (sem acesso directo e vedados) do "Kruger National Park", com o qual faz fronteira. A unidade promove o controlo de vegetação infestante para evitar a propagação para o parque e são seguidas regras específicas de protecção da natureza.

- As unidades Pestana do Brasil associaram-se à Fundação SOS Mata Atlântica, contribuindo com a plantação de 5 mil espécies endémicas no âmbito do projecto "Florestas do Futuro".

A plantação decorreu na propriedade de reflorestação em Resende, no interior do Rio de Janeiro.

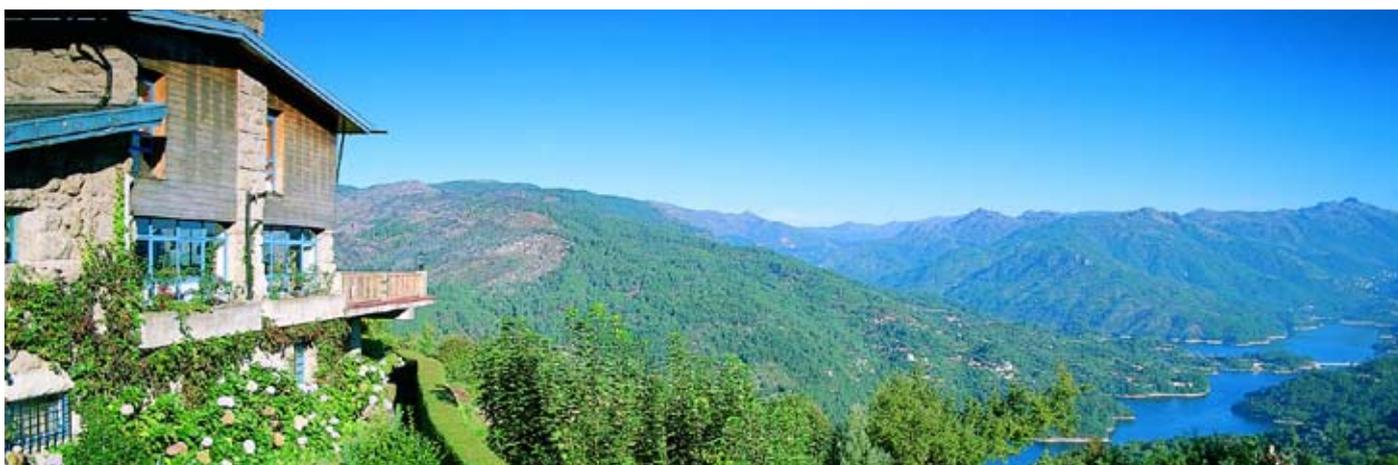
- Na Ilha da Madeira, o Pestana Village e Miramar realizam visitas guiadas aos seus jardins, que já foram premiados com o 1º lugar do concurso da Câmara Municipal - Funchal Cidade Florida. De carácter semanal e conduzidas pela Engenheira responsável pelos Jardins e pela *Guest Service Manager* da unidade, estas visitas permitem aos hóspedes e turistas conhecerem plantas, flores e árvores que os compõem, algumas das quais endémicas.

- O Pestana Angra no Brasil encontra-se numa ZPAS - Zona Ambiental de Protecção Silvestre. Por isso a área de mata da unidade é alvo de especiais

cuidados de manutenção e as suas águas residuais são tratadas numa subestação interna.

- O Empreendimento de Vila Fria, em Silves, foi sujeito a um estudo de Impacte Ambiental. A Declaração de Impacte Ambiental obriga à execução de relatórios de monitorização, uma vez que parte do projecto se encontra em área da Reserva Ecológica Nacional. Nos relatórios são apresentados os resultados da avaliação dos impactos, quer na fauna, quer na flora, e em especial no que respeita a uma espécie protegida, a *Linaria Algarviana*.

- No Projecto de Tróia, o Grupo Pestana irá monitorizar, ao abrigo da Declaração de Impacte Ambiental as espécies *Juniperus sp.*, vulgo zimbro, e a *Jonopsidium acaule*, durante os trabalhos de construção a partir de 2011.





ÁREAS PROTEGIDAS

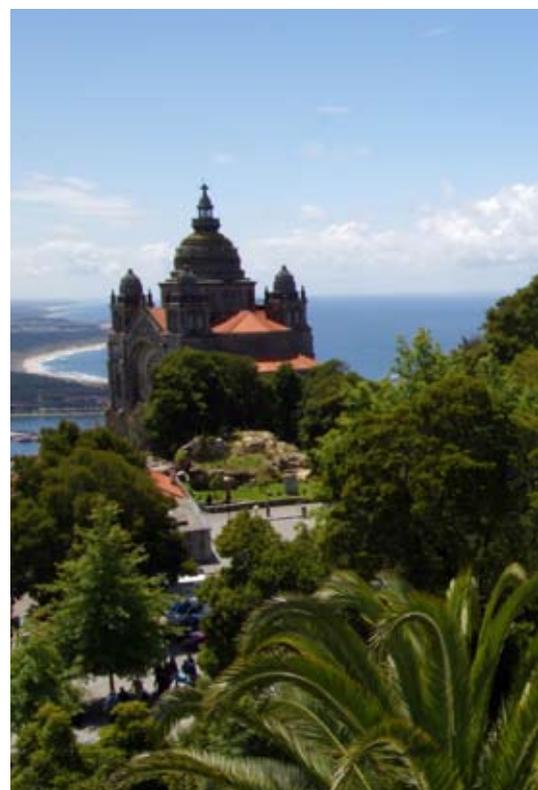
Em Portugal existem 2 Pousadas integradas em áreas protegidas (Pousada de Sta. Clara – sob regulação do Plano Ordenamento Albufeira de Santa Clara e a Pousada do Infante situada no Parque Natural do Sudoeste Alentejano e Costa Vicentina).

Os hotéis localizados em Moçambique ocupam 6.500 m² de área protegida e os localizados em África do Sul ocupam 50.000 m² em área protegida.

Todas estas unidades estão sujeitas a regras de preservação da biodiversidade, que são supervisionadas pelas entidades gestoras das respectivas áreas. Neste contexto, as nossas unidades cooperam com as iniciativas realizadas por estas entidades.

PROTECÇÃO DA BIODIVERSIDADE

Em Bazaruto, onde Dugong, um mamífero marinho, está em vias de extinção, são desenvolvidos programas de protecção e outras iniciativas apoiadas pelo Hotel. Desde o início da década de 90, quando se tornou ilegal a captura desta espécie, o Pestana Bazaruto em parceria com outros hotéis e empresas da área, tem feito parte dos relatos de ilegalidades. A taxa de US \$ 10 por pessoa, cobrada à entrada do parque, também é usada para policiamento e patrulhamento. O Pestana Bazaruto contribui sobretudo na sensibilização da população local para protecção desta espécie e os colaboradores doam parte das gorjetas de alojamento para ajudar na realização de estudos e pesquisas sobre esta espécie.





CASO DE SUCESSO

PROJECTO MATA ATLÂNTICA NO BRASIL

Desenvolvido em parceria com a Fundação SOS Mata Atlântica, uma ONG brasileira, para plantação de 5.000 mudas de árvores nativas no projecto de reflorestamento "Florestas do Futuro".

Ao abrigo desta parceria foram promovidas inúmeras acções, entre as quais:

- Formação em responsabilidade social no Pestana S. Paulo e Pestana Curitiba com uma educadora da associação;
- Distribuição de folheto educativo para cerca de 1.300 colaboradores;
- Criação dos comités ambientais nos hotéis, constituídos pelas equipas de manutenção;
- Divulgação do projecto em todos os materiais de *marketing*.

O CICLO DE VIDA DO EDIFÍCIO



Madeira - Pestana Casino Park

DESAFIO DO SECTOR

Gerir de forma adequada os impactes ambientais e sociais associados às diversas fases do ciclo de vida da construção/restauração de edifícios.

É política do Grupo Pestana reduzir o impacto ambiental, não só na fase de implantação das suas unidades, mas também durante todo o ciclo de vida dos edifícios.

ABORDAGEM DO GRUPO PESTANA

DESEMPENHO 2009

INICIATIVAS PARA MAIOR EFICIÊNCIA

- Substituição das caldeiras existentes por caldeiras de alta-eficiência no Pestana Carlton Madeira, Pestana Casino Park, Pousadas de Estremoz, Pousada de Vila Viçosa, entre outras unidades.
- Substituição de sistemas de iluminação por lâmpadas económicas.
- Substituição de caixilharias por outras termicamente mais eficientes nas unidades Pestana Viking, Pestana Carlton Madeira, Pousada de Viana do Castelo, entre outras;
- Reaproveitamento de calor para aquecimento de piscinas nas unidades

Pestana Carlton Madeira, Pestana Casino Park, Pestana Porto Santo, Pestana Alvor Park, Pestana Sintra Golf, entre outras.

- Reaproveitamento do calor gerado, no funcionamento de equipamentos de ar condicionado, para aquecimento de águas nos quartos.

ANÁLISES DE VIABILIDADE

- Análise da viabilidade de substituição de lâmpadas normais e fluorescentes por LED's no Pestana Rovuma, Pestana Inhaca e Pestana Bazaruto, em Moçambique.





“Um edifício inteligente é aquele que oferece um ambiente produtivo e que é economicamente racional(...)”

MAIS SUSTENTÁVEIS - DA CONCEPÇÃO À OPERAÇÃO DAS NOSSAS UNIDADES

O Grupo Pestana preocupa-se em incorporar boas práticas desde a concepção à fase de operação de cada unidade. No seu programa “Planet Guest – Pestana Sustainability” está definida a preferência por materiais e soluções mais amigas do ambiente, sempre que possível, na construção de novas unidades e na renovação das existentes.

São exemplos em cada uma das fases as seguintes práticas:

Concepção/Projecto:

- Desenvolvimento do projecto em suporte informático versus o papel;
- Projecção na fase de projecto de medidas que promovem um melhor desempenho do edifício;
- Selecção preferencial de entidades amigas do ambiente, no estabelecimento de parcerias, sempre que possível.

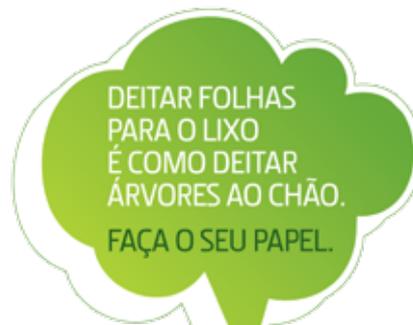
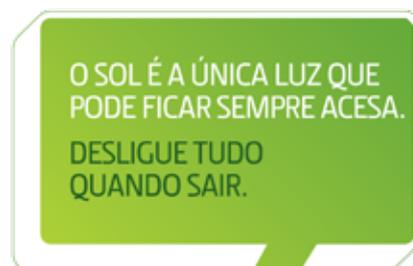
Construção:

- Utilização preferencial de materiais e métodos construtivos amigos do ambiente;
- Sistemas de aquecimento de águas quentes sanitárias através de painéis solares;

- Instalação de sensores de iluminação/aquecimento/ar condicionado;
- Instalação de células fotoeléctricas na iluminação exterior;
- Instalação de torneiras economizadoras e redutores de caudal nos quartos;
- Instalação de painéis fotovoltaicos para produção de energia;
- Instalação de sistemas de iluminação nos quartos accionados pela introdução de cartão pelos clientes;
- Controle Acessos/Vigilância/Deteção de Intrusão.

Manutenção/Operação:

- Aproveitamento de águas pluviais e das águas de levadas (Madeira) para rega/sensores de rega;
- Desligar máquinas nas horas de ponta de consumo eléctrico, ou sempre que possível (consoante a ocupação podem ser desligados alguns equipamentos, por exemplo câmaras frigoríficas);
- Gestão de baixa ocupação em sistemas de ar condicionado;
- Substituição de sistemas de iluminação por “leds” ou lâmpadas economizadoras;
- Separação e gestão de lixos;
- Existência de centrais de compostagem em algumas unidades;
- Reutilização de papel;
- Monitorização do desempenho;
- Sensibilização de Colaboradores e Clientes, através de dísticos e folhetos informativos.



“Um edifício inteligente é aquele que oferece um ambiente produtivo e que é economicamente racional, através da optimização dos seus quatro elementos básicos – estrutura, sistemas, serviços e gestão – e das inter-relações entre eles. Procuramos desde a concepção das unidades que haja uma sensibilização por parte de todo o Grupo para que os impactes sejam os menores possíveis. A abordagem integrada ao “edifício” ao longo de todo o seu ciclo de vida, desde a fase de concepção, projecto de execução, construção, operação e até mesmo futura desactivação/demolição, e a implementação de boas práticas em todas estas fases demonstram que o Grupo Pestana está sensibilizado para o tema do desenvolvimento sustentável.”

António Cavaco, Responsável Área Técnica, Carvoeiro.



REDUZIR A NOSSA PEGADA ECOLÓGICA



Madeira - Pestana Carlton

DESAFIO DO SECTOR

Turismo e ambiente têm uma relação de inter-dependência, uma vez que o sucesso da actividade turística depende da qualidade do ambiente. Para assegurar a criação de valor no longo prazo os agentes económicos que actuam neste sector deverão, por isso, desenvolver a sua actividade procurando pro activamente minimizar a sua pegada ecológica e promover a sensibilização dos turistas nas suas visitas.

O Grupo Pestana assumiu o compromisso de desenvolver práticas responsáveis com o objectivo de reduzir a sua pegada ecológica.

ABORDAGEM DO GRUPO PESTANA

DESEMPENHO 2009

ÁGUA

Em 2009 a água da rede pública consumida nas unidades do Grupo foi de 762.630 m³ de água [3]. Algumas das unidades possuem furos próprios ou utilizam água captada das levadas que permitem reduzir o consumo de água da rede, o que é um factor positivo quer em termos ambientais, quer em termos económicos. É o caso das Pousadas de Portugal em que a água captada de furos atingiu 17.150 m³. Nas unidades São Tomé e Príncipe a água consumida é totalmente captada de furos. Devido ao facto destes furos não possuírem ainda contadores, não é possível reportar o consumo nestas unidades. De igual modo para reduzir o consumo de água existem 3 dessalinizadoras nas unidades do Algarve, Porto Santo e em Cabo Verde. Estas permitem tratar 77.566 m³ de água, reduzindo a necessidade de recorrer à rede pública, utilizando recursos como a água do mar [4].

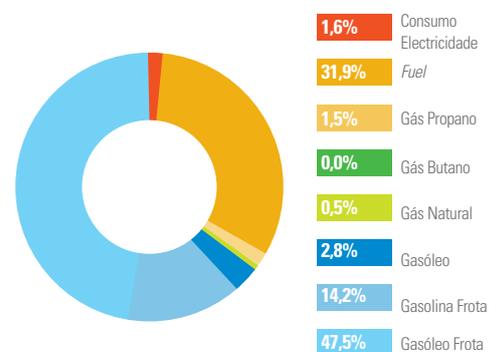
ENERGIA E EMISSÕES

No que respeita à energia, as nossas unidades utilizam diversos tipos de energia no seu funcionamento. A energia directa, resulta do consumo de combustíveis, utilizados em geradores

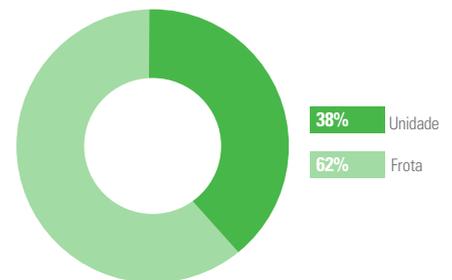
e outros equipamentos e da frota associada ao transporte de funcionários e mercadorias. A energia indirecta representa o consumo de electricidade utilizada na iluminação, climatização e funcionamento de equipamentos de refrigeração, entre outros. O nosso consumo total foi 11.868.803 GJ, desta energia 38% está associada à unidade e 62% ao transporte por veículos da frota. Este consumo energético corresponde à emissão de 892.059 ton CO₂e

Em algumas unidades possuímos painéis solares para produção de energia por fontes renováveis. Nas Pousadas de Portugal com a implementação destes painéis conseguimos produzir 200,5 MWh de electricidade, evitando a emissão de 722 ton de CO₂e.

CONSUMO ENERGIA (GJ)



CONSUMO ENERGIA (GJ)



| CONSUMO DE ENERGIA E EMISSÕES DE CO ₂ e | | ENERGIA (GJ) | EMISSÕES (ton CO ₂ e) |
|--|---------------|-------------------|----------------------------------|
| CONSUMO NA UNIDADE | Electricidade | 186.961 | 24.409 |
| | Fuel | 3.780.771 | 292.632 |
| | Gás propano | 176.723 | 13.074 |
| | Gás butano | 408 | 30,2 |
| | Gás natural | 63.043 | 3.537 |
| | Gasóleo | 327.683 | 24.281 |
| | Total | 4.535.589 | 357.963 |
| CONSUMO DA FROTA | Gasolina | 1.690.052 | 115.938 |
| | Gasóleo | 5.643.162 | 418.158 |
| | Total | 7.333.214 | 534.096 |
| Total directo | | 11.681.842 | 867.650 |
| Total indirecto | | 186.961 | 24.409 |
| TOTAL | | 11.868.803 | 892.059 |

[3] Nestes dados exclui-se o consumo relativo aos Hotéis da Madeira, por não existirem dados disponíveis. No entanto, é de referir que as unidades localizadas na Madeira possuem medidas de redução do consumo de água da rede, por aproveitamento de água das levadas e por utilização de uma dessalinizadora.

[4] Nestes dados exclui-se o consumo relativo à dessalinizadora do Pestana Porto Santo Hotel.



“Há já muito tempo que o Grupo Pestana reduz a sua pegada ecológica, através de diversas acções.

Contudo, existe hoje uma oportunidade bem maior! A de em conjunto com os nossos clientes e parceiros, e de mãos dadas com a eficiência, produtividade, e inovação, construirmos um caminho em que as pegadas deixarão de ser visíveis. Este é mais um desafio para qual deveremos estar preparados e sintonizados de forma a assegurar o futuro do nosso grupo, do nosso meio e do nosso planeta. Se no passado não tinha essa consciência, hoje sou um adepto convicto, o que acrescenta a responsabilidade de me tornar um agente impulsionador.”

Luciano José, Coordenador de Operação da Área Algarve.

Das práticas implementadas em 2009 para reduzir a pegada ecológica salientamos as seguintes:

- As unidades do Brasil disponibilizam uma brochura de sustentabilidade em todos os quartos de forma a consciencializar os hóspedes para os esforços desenvolvidos pelo Grupo Pestana quanto ao desempenho ambiental das suas unidades.

MEDIDAS AMBIENTAIS TRANVERSAIS A TODAS AS UNIDADES:

- Definição de medidas e objectivos por área;
- Acções de formação junto dos colaboradores que poderão potencialmente reduzir consumos;
- Divulgação das principais medidas para controlo e redução de consumos, bem como um registo normalizado dos mesmos;

- Foram estabelecidos programas específicos por zona de actuação (Recepção, HouseKeeping, Lavandarias, F&B, Cozinhas, Jardins, Piscinas, Manutenção, etc.)

- Agrupamento de hóspedes e actividades consoante a ocupação;
- Inactivação de sistemas e ou equipamentos sem necessidade de utilização;
- Recolha selectiva de lixos e produtos sobranes tendentes à reciclagem/reaproveitamento;
- Preferência por produtos reutilizáveis reciclados;
- Gestão de *stocks* para valores mínimos;
- Preferência por fornecedores, processos e produtos respeitadores do ambiente;
- Prévio planeamento de deslocações e transportes.
- Está em curso a elaboração de um curso de formação sobre as melhores práticas de sustentabilidade que estará permanentemente na nossa plataforma de *B-Learning* “Campus Pestana”.

MANUAL PESTANA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Em vigor na América do Sul, o Manual é destinado a todos os Colaboradores Pestana. Contempla a Política Ambiental do Grupo Pestana que tem como objectivo a redução do impacte dos nossos produtos e da nossa actividade no ambiente.

Princípios do Grupo Pestana:

- Respeito pelos ecossistemas locais em todas as unidades do Grupo Pestana;
- Utilização preferencial de equipamentos eco eficientes;
- Utilização preferencial de materiais amigos do ambiente ou reciclados
- Recurso preferencial a energias renováveis;
- Redução de consumos de energia e/ ou materiais não renováveis/poluentes;
- Preferência por processos de construção que minimizem os impactes ambientais;
- Redução das emissões CO₂;
- Redução da emissão de lixos;
- Gestão dos recursos aquíferos e sua preservação;
- Selecção preferencial de entidades amigas do ambiente, no estabelecimento de parcerias;
- Incentivo à preservação e manutenção de zonas verdes e jardinagem;
- Práticas simples, com baixos custos de implementação.





“Muitas são as acções que o Grupo Pestana desenvolve na área da protecção Natural. Podemos referir, a título de exemplo, o projecto Mata Atlântica, com a plantação sistemática de árvores, a produção de energia eléctrica por sistemas passivos - painéis solares fotovoltaicos e geradores eólicos, a captação e reaproveitamento de recursos hídricos (com a dessalinização e rega com efluentes), as diversas medidas tendentes à poupança e eficiência energética com redução de emissões (com adopção / substituição de dispositivos e sistemas por outros menos poluentes). Numa palavra. Para o Grupo Pestana, Proteger a Natureza não é um dever. É condição imprescindível de futuro e crescimento sustentável da sua principal actividade: O Turismo.”

Diogo Támen, Coordenador de Projectos do Grupo Pestana.

CASOS DE SUCESSO

BRASIL

- Assistimos a uma substituição inicial de 20% do papel tradicional para papel reciclado – envelopes, papéis de carta, folhetos, entre outros.

- Em 2009 conseguimos uma poupança de 1.560 resmas de papel A4.

- Foi feita reciclagem e recolha selectiva de resíduos e reciclagem de consumíveis.

- Foram elaborados e distribuídos Guias de Responsabilidade Ambiental Pestana, para que os nossos clientes internos e externos sejam também sensibilizados para o nosso projecto: um Manual de Responsabilidade Sócio-ambiental para os colaboradores com uma tiragem de 2.000 unidades, e um Guia de Preservação. Este documento teve uma tiragem de 5.000 exemplares e foi distribuído nos quartos.

- Promovemos palestras alusivas a este tema, em todas as unidades.

- Foram implementadas acções de formação presencial para os colaboradores em todas as unidades sobre o tema da Sustentabilidade.

PESTANA PORTO SANTO, Madeira, Portugal **Poupança de água de rede diária – 100 m³ diários nos Jardins e 20 m³ nas piscinas e Lagos**

Neste empreendimento maximizou-se o aproveitamento das características do terreno em socacos, recorrendo à utilização de materiais já existentes no terreno, bem como a materiais mais sustentáveis: 90% das madeiras utilizadas na construção dos bares exteriores, passadeira para a praia e equipamento lúdico exterior para crianças recorreram a madeiras certificadas.

Foram ainda preservadas as dunas e acesso à praia mantendo a plantação de vinhas típicas do Porto Santo nas dunas perto da praia.

O projecto deu resposta ainda a alguns dos desafios que a Ilha do Porto Santo apresentava: não tendo recursos hídricos, e dependendo de

um único fornecedor para fazer face às necessidades de criar piscinas e espelhos de água, bem como ter água para rega dos extensos jardins (30.000 m²), o Grupo Pestana construiu uma central de dessalinização própria, equipada com tecnologia de ponta que permite produzir água potável a partir de água do mar. Esta água é utilizada em todas as piscinas, espelhos de água, rega de jardins e tanques de incêndio. Estão instalados cerca de 450 m² de painéis solares, que fazem o aquecimento de águas quentes sanitárias e das piscinas, tornando o hotel auto-sustentável. Assistiu-se ainda a uma larga utilização de lâmpadas economizadoras e ao controlo dos aparelhos de ar condicionado nos quartos através da chave da porta, sistema de detecção de abertura de janelas, e controlo da iluminação das áreas exteriores através de células fotoeléctricas.

ENVOLVER OS NOSSOS CLIENTES



Óbidos - Pousada Castelo de Óbidos

DESAFIO DO SECTOR

Sensibilizar e premiar os clientes que contribuem para o desenvolvimento de operações turísticas mais responsáveis .

É política do Grupo Pestana sensibilizar os seus clientes para contribuírem para um Turismo ecologicamente suportável a longo prazo, assim como ética e socialmente equitativo para as comunidades locais.

ABORDAGEM DO GRUPO PESTANA

DESEMPENHO 2009

- Elaboração e distribuição de 275 brochuras de Sustentabilidade que foram disponibilizadas em todos os quartos no Pestana Porto Santo.
- Elaboração e distribuição de 5.000 Guias de Preservação, disponibilizados em todos os quartos, nas unidades Pestana na América do Sul, sensibilizando os clientes para o programa de sustentabilidade do Grupo Pestana.
- Colocação de mensagens incentivando a reutilização de lençóis e toalhas por parte dos clientes, em todas as unidades.
- Colocação, em todas as unidades, de mensagens incentivando ao consumo racional e consciente de energia eléctrica e água.



“Com base numa Política Ambiental o Hotel Pestana Porto Santo reuniu um conjunto de sugestões numa pequena brochura de sustentabilidade que disponibiliza em todos os alojamentos para os nossos clientes, apelando à utilização de água com responsabilidade, ao uso consciente da energia eléctrica, à importância da separação selectiva de resíduos, aos cuidados com o jardim, ao facto de sermos um Hotel “Não-Fumador” em todos os recintos interiores, para que todos possamos usufruir de todos os atributos que um Projecto Turístico Sustentável tem para oferecer.

Tendo o Pestana Porto Santo sido distinguido com o Diploma Chave Verde e galardoado com a Bandeira Azul pela ABAE, acreditamos que através do convite ao respeito pelo Ambiente, conseguiremos otimizar a utilização dos recursos naturais ao nosso dispor, prevenindo ao mesmo tempo os efeitos nefastos do desperdício.”

Susana Cunha, Directora Geral do Pestana Porto Santo Hotel.

INOVAÇÃO E QUALIDADE DE SERVIÇO



Fonte: Banco de imagens

DESAFIO DO SECTOR

A criação de produtos turísticos inovadores e especializados permitirá aos destinos atrair maior procura e diferenciar os seus produtos. A inovação permite aos agentes turísticos locais e a cada região responder às necessidades e desenhar as novas tendências do sector, o que contribui para a sua competitividade a nível mundial. A aposta na satisfação de crescentes exigências de qualidade e melhoria contínua dos serviços prestados aos clientes é também um desafio do sector.

O Grupo Pestana reconhece que os clientes estão mais bem informados, têm maior opção de escolha e estão mais exigentes do que nunca. Desta forma, a sua actividade é desenvolvida com o objectivo de responder às necessidades e superar as suas expectativas. É política do Grupo Pestana empenhar-se e inovar em todas as vertentes da gestão operacional com o objectivo de melhorar os seus produtos e criar valor no longo prazo. Oferecer um serviço de qualidade, requintado, atento e eficiente, proporcionando experiências memoráveis aos seus hóspedes.

ABORDAGEM DO GRUPO PESTANA

DESEMPENHO 2009

Procurando prestar um serviço de qualidade e ir de encontro às necessidades dos seus clientes, o Grupo Pestana apostou no desenvolvimento de medidas que lhe permitem atingir níveis de excelência e no estudo da viabilidade de implementação de novas soluções e tecnologias em diversas unidades.

- Análise cuidadosa de 16.192 questionários com comentários e feedback dos clientes aos serviços de todas as unidades.

Os questionários são analisados pela empresa LRA, que monitoriza mensalmente as respostas aos questionários de satisfação dos clientes nas áreas de recepção, limpeza, eventos, e restauração. Foi implementado um sistema de bónus nas direcções das unidades, de forma a incentivar a recolha de questionários de satisfação de clientes.

No global os índices de satisfação são muito positivos. Em algumas unidades os dados estão acima da média, noutras estão abaixo da média, e por isso procuramos constantemente a melhoria e evolução de todos os desempenhos para níveis de qualidade superiores, estabelecendo objectivos para actuação futura.

Temos como objectivo responder a todos os comentários negativos, justificando os motivos das situações encontradas e

ÍNDICES DE SATISFAÇÃO OBTIDOS POR ASPECTO AVALIADO E POR LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA

| | ÍNDICE GLOBAL | LIMPEZA | ATENDIMENTO | MANUTENÇÃO | F&B ^[5] | MICE ^[6] | STAFF |
|-----------------------|---------------|-------------|-------------|-------------|--------------------|---------------------|-------------|
| GRANDE LISBOA E PORTO | 4,31 | 4,38 | 4,51 | 4,39 | 4,16 | 4,22 | 4,41 |
| HOTÉIS MADEIRA | 4,32 | 4,49 | 4,52 | 4,45 | 4,15 | 4,23 | 4,39 |
| HOTÉIS ALGARVE | 4,16 | 4,34 | 4,33 | 4,25 | 4,00 | 4,25 | 4,21 |
| ÁFRICA DO SUL | 4,15 | 4,30 | 4,23 | 4,20 | 4,10 | 4,22 | 4,14 |
| CABO VERDE | 4,20 | 4,25 | 4,34 | 4,20 | 4,08 | 4,18 | 4,19 |
| AMÉRICA DO SUL | 4,19 | 4,28 | 4,37 | 4,23 | 4,13 | 4,10 | 4,19 |
| SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE | 4,14 | 4,32 | 4,29 | 4,24 | 3,96 | 4,30 | 4,08 |
| TOTAL | 4,23 | 4,36 | 4,42 | 4,31 | 4,13 | 4,14 | 4,27 |

| | |
|---|---------------------|
|  | 3% Acima da Média |
|  | 3% Abaixo da Média |
|  | 10% Abaixo da Média |

[5] F&B – Food and Beverage.

[6] MICE – Meetings, incentives, conventions and exhibitions.



“O nosso objectivo é prestar um serviço de qualidade, atento e requintado, de forma a proporcionar aos nossos clientes uma estadia ou evento que supere as expectativas criadas. Desta forma conseguimos criar uma empatia entre o cliente e o nosso produto. Para obter isso de uma forma sustentada, apostamos em profissionais com capacidade para garantir um padrão de qualidade ao nível dos equipamentos, géneros e serviços, assentes nos princípios dos nossos manuais de padrões de serviços e com um programa de formação construtivo e equilibrado. Para medir o nosso nível de qualidade em geral implementamos um sistema de avaliação independente que nos permite obter com rigor a opinião e índices de satisfação dos nossos clientes.”

António Casanova, Director Geral Pestana Palace Hotel.

informando sobre as medidas para a sua correcção e, aos autores de comentários positivos, estimulamos a divulgação pessoal dessas mesmas experiências, como forma de aconselhamento de outros visitantes.

INOVAÇÕES AO SERVIÇO DE UMA MAIOR EFICIÊNCIA

- Dessalinização de águas para consumo nos Hotéis do Algarve, implicando um Investimento de 1.100.000€, com o objectivo de reduzir o consumo de água do abastecimento público. Esta acção permite que as unidades Pestana em Alvor sejam autónomas. Constitui, por isso, uma resposta ao risco associado à falta de pluviosidade. No Pestana Trópico, em Cabo Verde, a mesma solução foi implementada de forma a sermos autónomos relativamente ao consumo de água;
- Criação de geradores eólicos na Madeira para aproveitamento e geração de energia;
- Há mais de 30 anos realizamos aproveitamento de energia solar térmica nas Pousadas, em África, e no Pestana Porto Santo;
- Aproveitamento de águas cinzentas para rega nas unidades Pestana no Algarve;
- As equipas de todas as Pousadas e Hotéis foram convidadas a partilhar as suas melhores práticas responsáveis a nível de eco-eficiência e gestão de

consumo, no sentido de incentivar a inovação e adopção de medidas de poupança transversais, resultando dessa consulta um documento “ Inovação Pestana - as Novas Ideias e Práticas”, disponibilizado via e-mail e intranet.

- Para combater as pragas de escaravelho vermelho nas Palmeiras Canárias dos Hotéis Alvor Praia e Delfim, D. João II e D. João Village, efectuámos uma luta biológica e biotécnica. A luta biológica tem vindo a ser feita numa amostra de palmeiras desde há um ano, para compararmos os resultados com a luta química que tem vindo a ser feita há cerca de 3 anos. A luta biológica além de ser eficaz é ambientalmente segura, por isso torna-se uma excelente opção nesta altura do ano em que os hotéis têm mais clientes e cujos tratamentos com insecticidas convencionais são difíceis de efectuar.

INOVAÇÕES AO SERVIÇO DE UMA MAIOR PRODUTIVIDADE

O número total de clientes nas nossas unidades rondou 1,7 Milhões e o número de *room nights* de 914 mil. 13% do total de *room nights* foram vendidas on-line. O número de clientes e *room nights* vendidas têm sensivelmente a mesma distribuição segundo a localização das unidades, sendo a América do Sul e a Madeira as regiões com maior número de clientes, consequência de um maior volume de actividade nestas regiões

(maior número de unidades e quartos disponibilizados).

As taxas de ocupação variam muito ao longo do ano, sendo a diferença entre a taxa de ocupação mensal máxima e mínima bastante acentuada em algumas unidades devido à sazonalidade do destino. Esta variação leva-nos a ter, em certas unidades, taxas de ocupação mensal máxima ^[7] de 100% (unidades completas) nas épocas altas e mínima de 4% na época baixa. As localizações geográficas América do Sul e Algarve são as que manifestam maiores flutuações a nível de ocupação e ao longo do ano, atingindo diferenças de ocupação da ordem dos 90% e 70%, respectivamente. Esta situação é explicada por serem destinos turísticos que são procurados especificamente nos meses de Verão, reduzindo significativamente a afluência nos restantes meses do ano. O combate a esta tendência da sazonalidade tem implicações positivas no negócio e é um dos maiores desafios da nossa actividade. O Grupo Pestana tem sido uma voz activa nesta tentativa de inversão, colaborando com as autoridades locais, com os organismos responsáveis pela promoção e coordenado com a concorrência no sentido de aumentar a atractividade do destino ao longo do ano e não apenas nas épocas mais fortes.

[7] Estes dados foram aferidos pelas médias de ocupação mensal das unidades em cada localização geográfica.

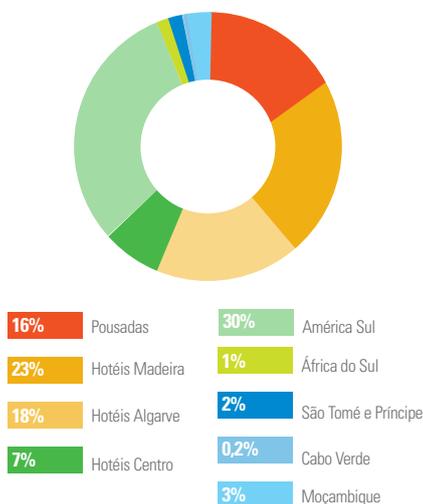


“No Grupo Pestana, inovação é palavra de ordem. Estamos conscientes de que, apenas com produtos turísticos inovadores e seguindo metodologias avançadas, faremos a diferença e continuaremos a ser competitivos a nível mundial. Comprometemo-nos a adoptar medidas sustentáveis que garantam uma melhoria da qualidade de vida dos nossos colaboradores, de quem nos visita e das comunidades onde estamos presentes.

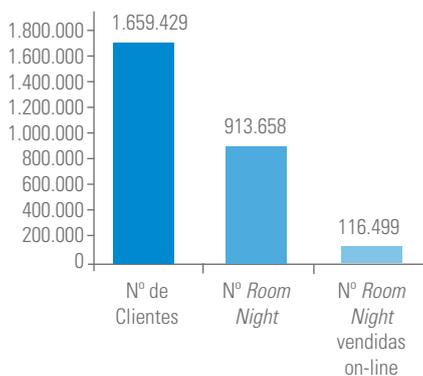
A dessalinização de águas para consumo na zona de Alvor, no Algarve, é um exemplo de boas práticas inovadoras que adoptámos, e ao qual foi atribuído o Prémio para Sustentabilidade Ambiental pelo Turismo de Portugal.”

Pedro Lopes, Administrador Grupo Pestana Algarve.

DISTRIBUIÇÃO DO NÚMERO DE CLIENTES POR UNIDADES



PRINCIPAIS INDICADORES DO NEGÓCIO



CASOS DE SUCESSO

TRÊS CHAVES DE OURO PARA GRUPO PESTANA

Três unidades do Grupo Pestana foram distinguidas pelo guia *Boa Cama Boa Mesa* do jornal *Expresso*. A Pousada do Porto recebeu Chave de Platina para o melhor hotel do país inaugurado em 2009 e o Pestana Palace e a Pousada de Amares integram pelo 2º ano consecutivo a restrita lista de 25 alojamentos com Chave de Ouro, entre os mais de 1.000 hotéis e restaurantes considerados. O Guia, com edição anual há 7 anos e disponível online, é considerado o melhor do género em Portugal.

ANÁLISES DE VIABILIDADE

No Pestana S.Tomé e Príncipe/ Miramar, e em Moçambique/ Bazaruto, estamos a estudar a instalação de painéis solares foto voltaicos para produção de electricidade; Nesta unidade estamos também a estudar a possibilidade de instalação de co-geração e do aproveitamento de resíduos para produção de biogás. Está ainda em estudo a viabilidade de instalação de painéis solares

térmicos para produção de AQS – em S.Tomé e Príncipe. Este estudo está a ser feito em S.Tomé e Príncipe/ Pestana Miramar, e em Moçambique: Pestana Rovuma, Pestana Inhaca e Pestana Bazaruto.

DESSALINIZAÇÃO, PORTUGAL

O projecto de dessalinização de Alvor é uma acção pioneira em Portugal. Foi distinguida com o primeiro prémio para Sustentabilidade Ambiental pelo Turismo de Portugal. A dessalinizadora permite a utilização de água do mar (após tratamento) nos sistemas de rega das áreas verdes, nas piscinas e lagos dos Hotéis da zona de Alvor.

SEGURANÇA



Santa Marinha -Gastronomia

DESAFIO DO SECTOR

Assegurar o cumprimento de rigorosas normas de segurança, avaliação de riscos e boas práticas de forma a garantir a segurança, é hoje condição fundamental para a escolha do destino que se pretende visitar. É dada especial atenção à protecção do turista em casos de incêndio, furto e roubo, à sua privacidade e ainda à segurança alimentar. A segurança é por isso uma exigência fundamental para garantir a confiança dos clientes e consumidores.

O Grupo Pestana possui equipas em todas as unidades responsáveis pela aplicação de normas, padrões e políticas com o objectivo de assegurar a maior segurança dos seus hóspedes, colaboradores e património da empresa. É política do Grupo Pestana a existência, em todas as unidades, de vias de evacuação seguras, desobstruídas e claramente identificadas, bem como o bom funcionamento dos sistemas de alarme. É também objectivo oferecer um serviço alimentar com segurança e qualidade, prevenindo qualquer risco alimentar. O Grupo Pestana tem como referência a Legislação Alimentar Europeia e Nacional e desenvolveu ainda um Código de Boas Práticas em Higiene e Segurança Alimentar implementado nas suas unidades.

ABORDAGEM DO GRUPO PESTANA

DESEMPENHO 2009

- 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 detectores 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.

- As unidades a laborar em Portugal tiveram um total de 78 acidentes de trabalho, com uma taxa de frequência de 25 e de gravidade de 3.528. Relativamente à ausência por acidente, nestas unidades a taxa de absentismo foi de 2,5%. Nas unidades da América do Sul ocorreram 23 acidentes de trabalho, o que deu origem a uma taxa de frequência de 36 e de

gravidade de 1.136. A taxa de absentismo foi de 1%. Em nenhuma unidade ocorreram óbitos, devido a acidente.

- Algumas unidades possuem comités ou comissões de saúde e segurança.

- Desenvolvimento de um código de boas práticas, a ser rigorosamente seguido por todos os colaboradores, com base nos princípios do sistema HACCP em todas as fases de recepção, refrigeração/conservação, congelação, confecção e regeneração de géneros alimentares.

- Criação de uma plataforma interna online, disponível a todos os colaboradores do Grupo Pestana.

- Nas 10 unidades Pestana na Madeira, cada direcção hoteleira ficou encarregue de:

- Implementar o sistema de segurança alimentar em todos os níveis da organização.

- Garantir que todos os géneros alimentícios são correctamente controlados e monitorizados desde os fornecedores até ao serviço final.

- Realizar registos que demonstrem

a correcta aplicação das medidas e requisitos legais.

- De forma a garantir a segurança alimentar dos nossos visitantes realizamos periodicamente análises à água utilizada para consumo humano e análises microbiológicas a amostras de produtos alimentares, instrumentos de trabalho e manipuladores de alimentos, em todas as unidades. É também realizado apoio de auditoria nesta área, incluindo acções de formação contínua *on Job* na área da Segurança alimentar e sistema HACCP a colaboradores e monitorização das condições e boas práticas alimentares. O desempenho na área alimentar das unidades é um factor incluído na atribuição de bónus aos directores.

- Adoptámos o código de conduta "Empresas e HIV" desenvolvido pela Plataforma Laboral, comprometendo-nos desta forma a não discriminar as pessoas que vivem com o VIH, a facilitar a divulgação de materiais informativos sobre a doença e facilitar o acesso aos cuidados de saúde e à protecção social em condições de igualdade.

[8] Nas restantes unidades internacionais não foi possível obter estes indicadores em tempo útil da sua integração neste documento. No próximo relatório de sustentabilidade o Grupo Pestana tem a ambição de reportar estes indicadores de uma forma global.



“O Turismo Sustentável é cada vez mais uma necessidade. O Grupo Pestana, como maior grupo hoteleiro português, acredita que o respeito continuado pelos recursos naturais, ambientais, culturais e patrimoniais é a melhor garantia de satisfação dos turistas que visitam as suas unidades, bem como das comunidades locais onde estas se inserem. Estes princípios estão aliados a políticas de cariz económico que permitam economizar e gerar valor no presente, mas nunca colocando em causa o crescimento económico futuro da empresa.”

Pedro Fernandez, Director Geral de Operações Hotéis Portugal.

CÓDIGO DE BOAS PRÁTICAS

O Código de Boas Práticas – Higiene e Segurança Alimentar, constitui um Guia de orientação para o cumprimento dos requisitos gerais de higiene e segurança alimentar. O guia integra a Política do Grupo nesta área, bem como os procedimentos que deverão ser cumpridos no âmbito do Sistema HACCP, em áreas como higiene pessoal, limpeza e desinfecção, controlo de pragas e gestão de resíduos. O Guia foi entregue aos colaboradores das unidades na Madeira.





“A Segurança Alimentar é um direito de todos os consumidores e é nosso Dever e nossa Prioridade.

O nosso objectivo é garantir e promover um padrão de qualidade e segurança alimentar de excelência. Para tal, apostamos em rigorosas políticas e numa formação contínua, para atingir o nível desejado.

No Grupo Pestana garantimos que o nosso trabalho segue as normas HACCP, e somos uma cadeia de mérito a este nível, com Certificados de Ouro em várias unidades.”

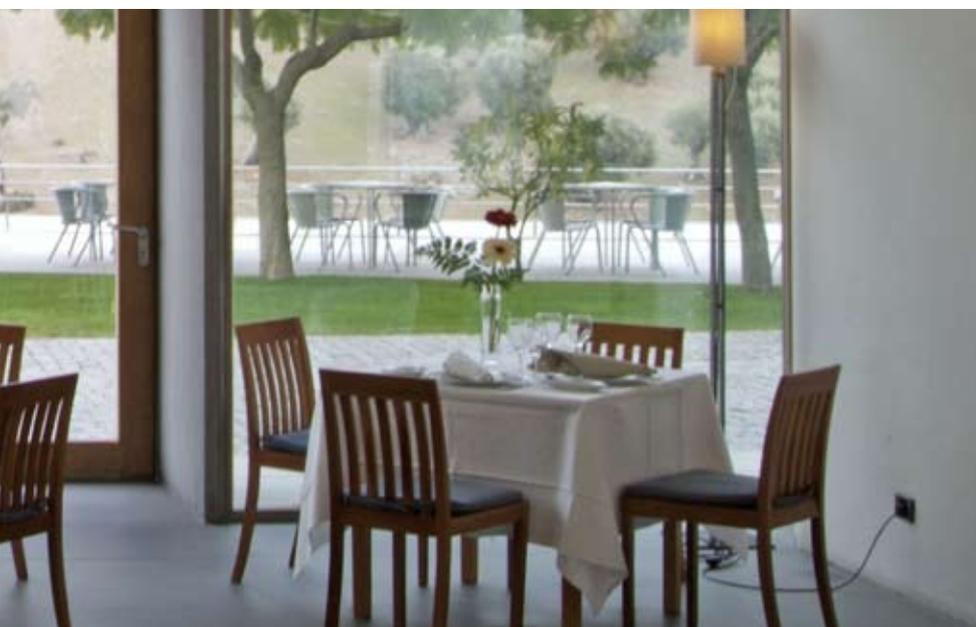
Carla Sá-Chaves, Coordenadora da Área Madeira



CASOS DE SUCESSO

POUSADA DA RIA RECEBE CERTIFICADO DE OURO NA IMPLEMENTAÇÃO DAS NORMAS HACCP

A Pousada da Ria foi a primeira unidade do Grupo Pestana a receber o certificado de ouro na implementação das normas de HACCP. Dois anos depois da primeira auditoria de diagnóstico, a implementação de procedimentos de gestão na área do HACCP garantiu o certificado de ouro. Seguiram-se as Pousadas da Ria, Santa Cristina, Desagravo, São Lourenço e Viseu que também receberam a distinção o Certificado de Ouro, “Foresee Gold Certificate of Excellent Food Hygiene Standards”. Esta certificação reflecte os níveis de controlo em Higiene e Segurança Alimentar no sector de alimentos e bebidas nestas unidades.



Capítulo 14

EQUIPA PESTANA



Faro - Pousada de Estói, Palácio de Estói

DESAFIO DO SECTOR

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

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.

ABORDAGEM DO GRUPO PESTANA

POLÍTICA DO GRUPO PESTANA

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

- 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.

MANUAL DE ACOLHIMENTO

O Manual de Acolhimento é um guia onde se transmitem os valores e cultura da empresa para os novos colaboradores.

Este documento serve ainda para reavivar nos mais antigos os direitos e os deveres que lhes assistem enquanto colaboradores da instituição.

Para além de uma carta do Presidente do Grupo Pestana aos colaboradores, o guia inclui a Visão, Missão e Valores do Grupo, bem como principais marcos da sua história.

Contém ainda informação sobre as unidades do grupo, estrutura, objectivos e funcionamento da organização, nomeadamente regulamentos, instruções e procedimentos operacionais que deverão ser cumpridos pelos colaboradores.



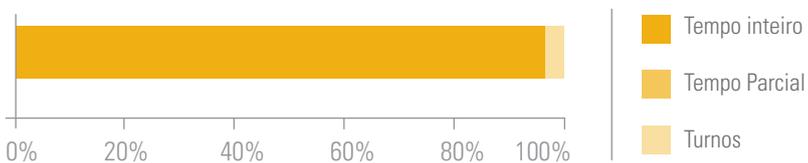
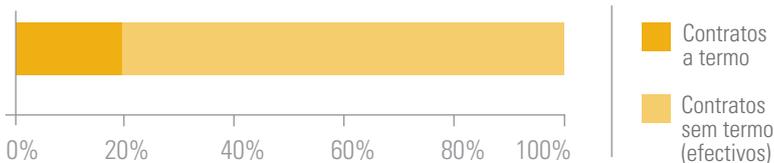
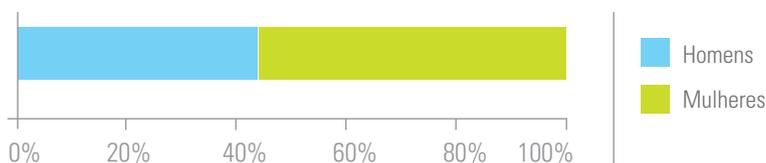


CARACTERIZAÇÃO DA EQUIPA

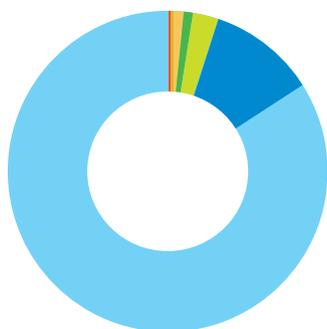
EQUIPA DAS POUSADAS DE PORTUGAL

A equipa das Pousadas de Portugal é composta por 76% de colaboradores efectivos. Do total 98% trabalha a tempo inteiro e apenas 2% realizam trabalho a tempo parcial. Evidentemente, as Pousadas recorrem, também, à prestação de serviços de terceiras entidades e a situações de *outsourcing*.

A equipa conta com 56% Mulheres e 44% Homens e é muito equilibrada em termos de distribuição etária de colaboradores.



CATEGORIAS FUNCIONAIS DOS COLABORADORES



FAIXA ETÁRIA DOS COLABORADORES



FORMAÇÃO POR TIPO





EQUIPA DOS HOTÉIS DA MADEIRA

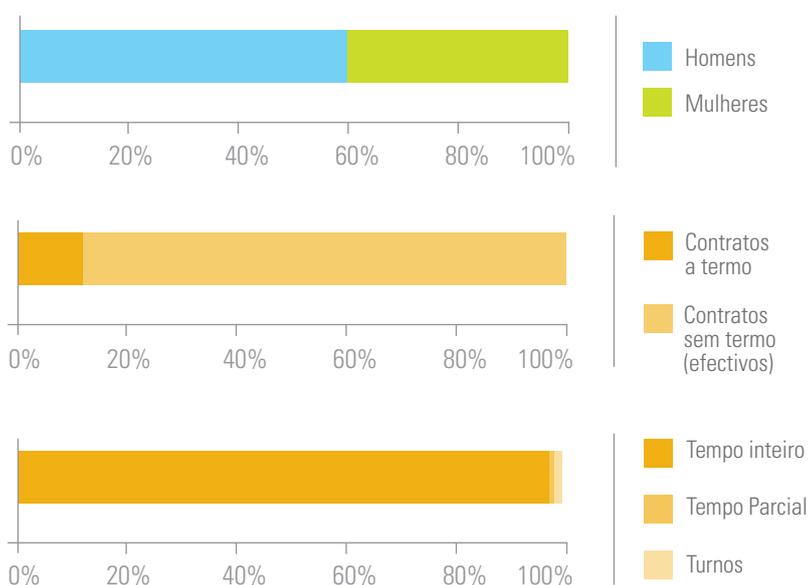
A equipa dos Hotéis na Madeira é composta por colaboradores, entre os quais 58% Homens e 42% Mulheres. A distribuição etária é bastante equilibrada, sendo um pouco menos expressiva a faixa etária dos 18 aos 24 anos.

88% dos colaboradores são efectivos e os restantes 12% trabalham a termo certo.

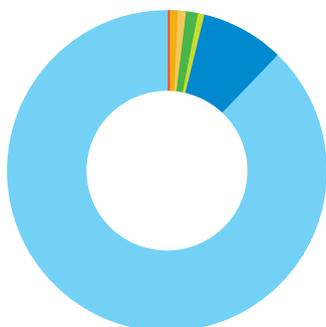
A esmagadora maioria trabalha a tempo inteiro nos hotéis.

Quase 86% assumem funções operacionais.

A taxa de rotatividade é bastante elevada atingido 37% e verifica-se maior incidência nos Homens e nas faixas etárias entre 25 e 54 anos.



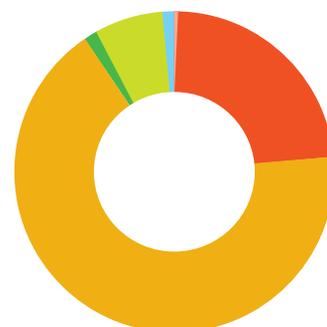
CATEGORIAS FUNCIONAIS DOS COLABORADORES



FAIXA ETÁRIA DOS COLABORADORES



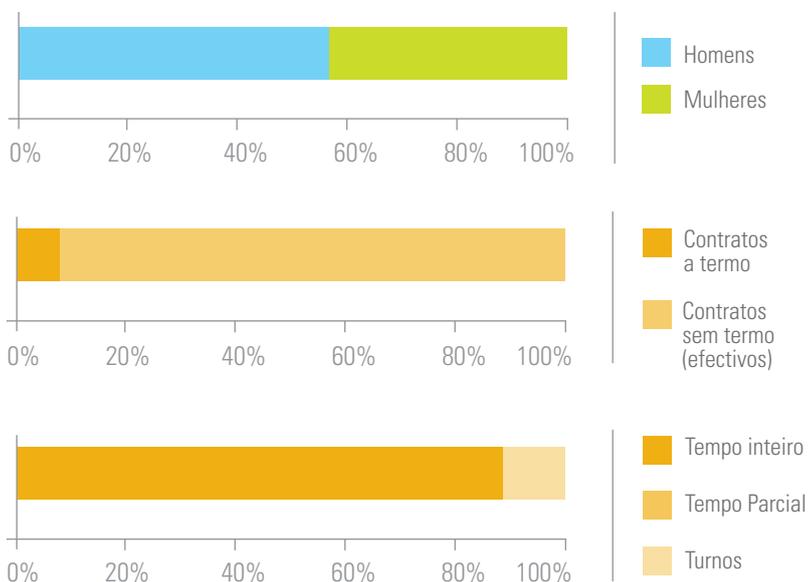
FORMAÇÃO POR TIPO



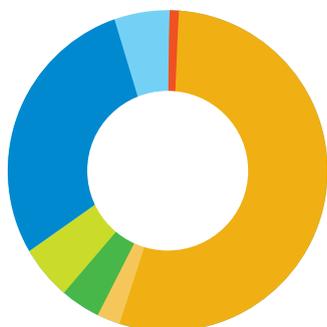


EQUIPA DOS HOTÉIS DO ALGARVE

No Algarve a nossa equipa possui 395 colaboradores, sendo cerca de 92% efectivos e os restantes com contrato a termo certo. Do total, 43% são mulheres e 56% homens. A acrescer a estes trabalham connosco 117 pessoas em regime de *outsourcing*. A faixa etária dos 45 aos 54 anos é a mais representativa com 36% dos colaboradores. A taxa de rotatividade é baixa, cerca de 9%. Foram realizadas 21,9 horas de formação por colaborador, nestas unidades, em diversas áreas.



CATEGORIAS FUNCIONAIS DOS COLABORADORES



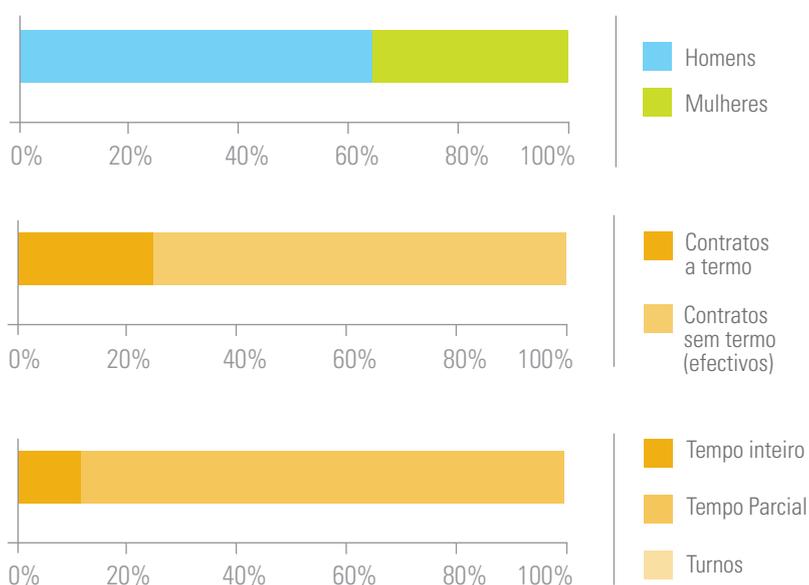
FAIXA ETÁRIA DOS COLABORADORES



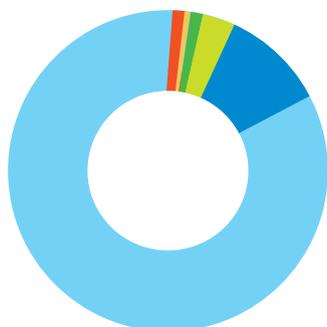


EQUIPA DOS HOTÉIS DO CENTRO

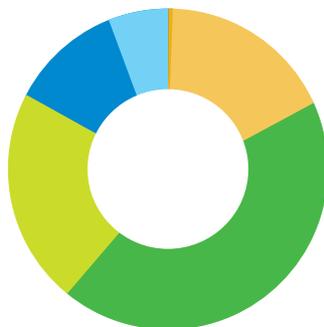
Dos colaboradores dos Hotéis do Centro 75% encontram-se em regime efectivo e 25% com contrato a termo certo. Trabalham ainda nestas unidades 70 pessoas em regime de *outsourcing*. A grande maioria dos colaboradores trabalha por turnos. Destaca-se das demais, a faixa etária dos 25 aos 34 anos, que representa 43% do total de colaboradores. Relativamente à distribuição por género, 64% são homens e 56% mulheres. A taxa de rotatividade das pessoas cifrou-se nos 30% em 2009. A grande maioria dos colaboradores desempenha funções operacionais (83%).



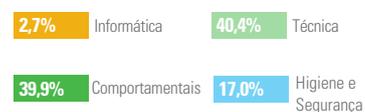
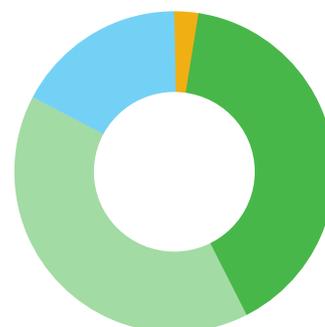
CATEGORIAS FUNCIONAIS DOS COLABORADORES



FAIXA ETÁRIA DOS COLABORADORES



FORMAÇÃO POR TIPO





EQUIPA DOS HOTÉIS DA AMÉRICA DO SUL

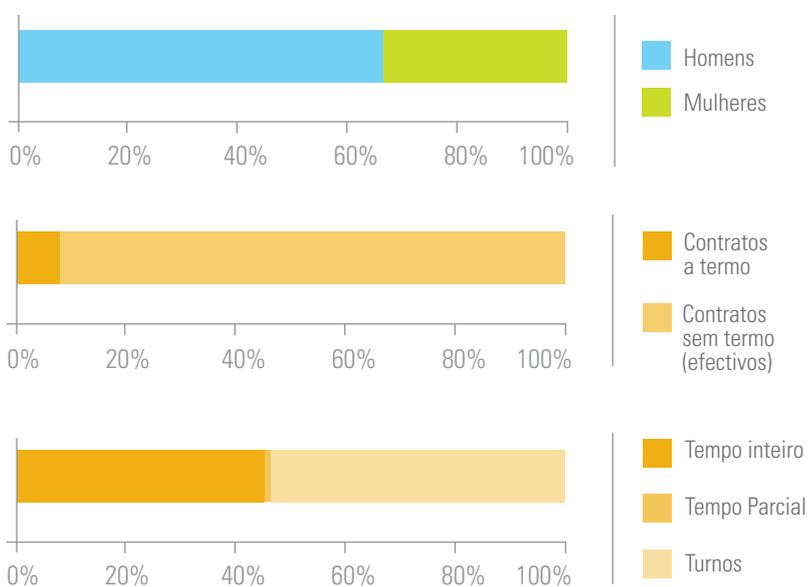
Na América do Sul colaboramos connosco 1.506 pessoas, onde se incluem 172 elementos em regime de *outsourcing*, como é habitual no nosso sector. Em regime efectivo encontram-se 96% dos nossos colaboradores e os restantes 4% com contrato a termo certo.

Os horários de trabalho variam entre os turnos (55% dos colaboradores), a tempo inteiro (44%) e a tempo parcial (1%).

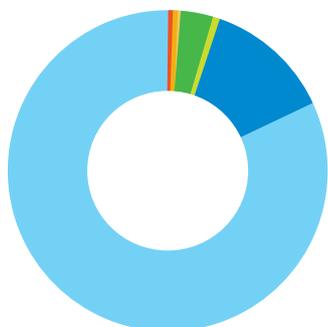
A maioria dos colaboradores são homens, representando 65% o total da equipa e em termos de faixas etárias predominam elementos das faixas etárias dos 25 aos 44 anos (cerca de 70%).

A taxa de rotatividade cifrou-se nos 30% em 2009.

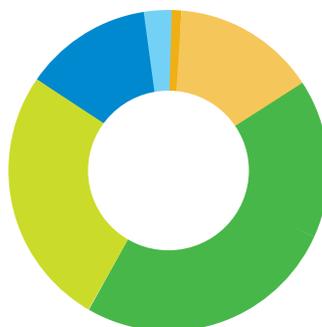
A grande maioria dos colaboradores desempenha funções operacionais (82%).



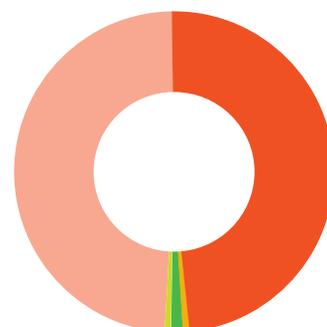
CATEGORIAS FUNCIONAIS DOS COLABORADORES



FAIXA ETÁRIA DOS COLABORADORES



FORMAÇÃO POR TIPO

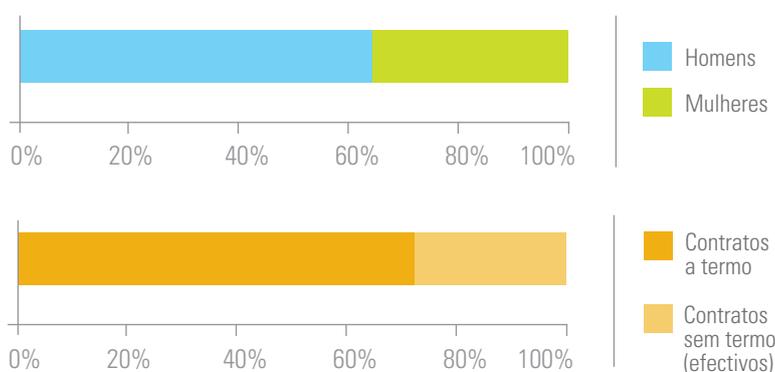




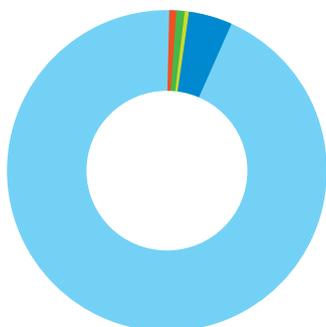
EQUIPA DOS HOTÉIS DE SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE

Nos hotéis localizados em São Tomé e Príncipe cerca de 28% dos nossos colaboradores são efectivos. 67% são Homens e 33% mulheres. Todos trabalham a tempo inteiro.

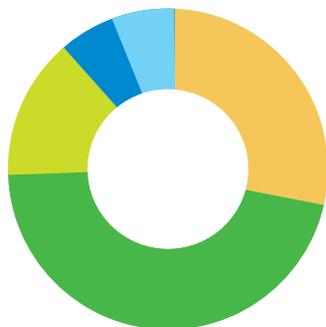
A equipa é bastante jovem, sendo a esmagadora maioria dos colaboradores pertencente à faixa etária dos 25 aos 34 anos. Do total 94% desempenha funções operacionais. As funções de chefia a partir de Director Regional estão alocadas a colaboradores portugueses expatriados.



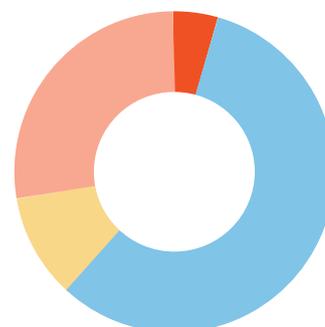
CATEGORIAS FUNCIONAIS DOS COLABORADORES



FAIXA ETÁRIA DOS COLABORADORES



FORMAÇÃO POR TIPO



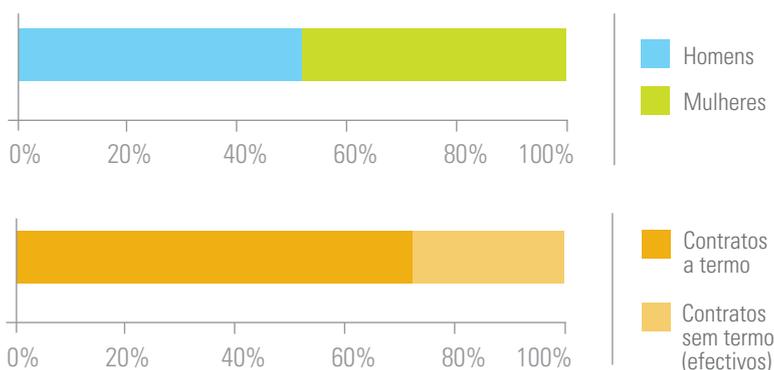


EQUIPA DOS HOTÉIS DA ÁFRICA DO SUL

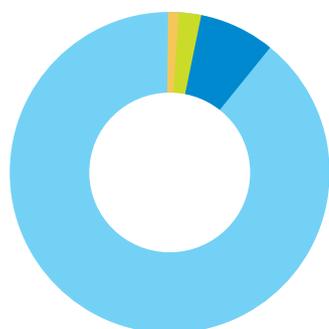
Em África do Sul temos 118 Colaboradores em laboração.

EQUIPA DOS HOTÉIS DE CABO VERDE

A equipa de Cabo Verde é constituída maioritariamente por colaboradores a trabalhar em regime de trabalho a termo certo (71%) e a tempo inteiro (100%), sendo a distribuição etária dos colaboradores bastante uniforme. A esmagadora maioria dos colaboradores é proveniente da região e 86% desempenha funções operacionais. A taxa de rotatividade atingiu cerca de 21% em 2009.



CATEGORIAS FUNCIONAIS DOS COLABORADORES



FAIXA ETÁRIA DOS COLABORADORES

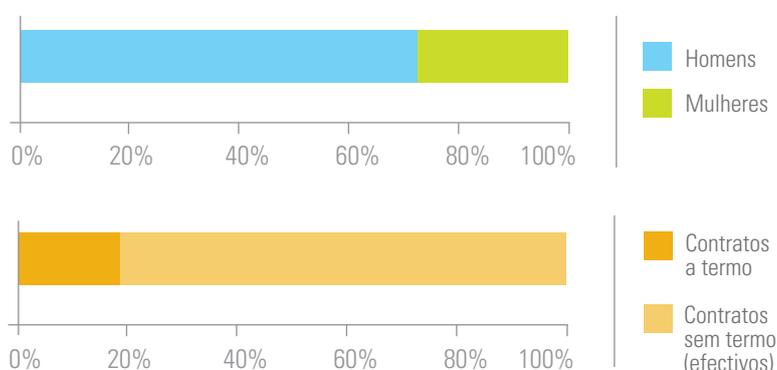




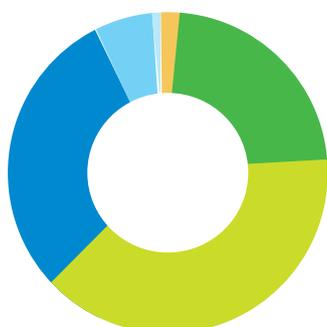
EQUIPA DOS HOTÉIS DE MOÇAMBIQUE

A equipa de Moçambique é constituída por 317 colaboradores e existem ainda 6 colaboradores a trabalhar em regime de *outsourcing*.

A distribuição etária dos colaboradores é bastante uniforme e predominante nas faixas dos 25 aos 54 anos. 82% dos nossos colaboradores têm contratos permanentes e 91% trabalham a tempo inteiro.



FAIXA ETÁRIA DOS COLABORADORES





“Respeitar e valorizar o colaborador são partes primordiais do trabalho da indústria hoteleira.”

DESEMPENHO 2009

Numa busca constante por atingir níveis de excelência e formar profissionais de qualidade, em 2009 o Grupo Pestana apostou em diversas actividades para atingir os seus objectivos, sendo de destacar:

FORMAÇÃO

- Em 2009 os colaboradores receberam um total de 78.989 horas de formação^[9], sendo que 69% deste total foi ministrado a colaboradores com funções operacionais. A formação realizada cobriu sobretudo as áreas da informática, comportamental, áreas técnicas de hotelaria e restauração e idiomas.

- Consolidação do Programa *Growing Together*, que permite um crescimento pessoal e profissional no Grupo.

- 80 horas de formação em Sustentabilidade.

- Desenvolvimento de um Hotel Escola Virtual - o Campus Pestana, que funciona num sistema de *b-learning*. A missão do Campus Pestana é proporcionar o acesso a conhecimento e promover o desenvolvimento de competências, técnicas e comportamentais, a todos os

colaboradores do Pestana Turismo, num contexto de auto aprendizagem à distância e com formação presencial complementar.

- Continuámos o projecto de alfabetização, principalmente nas ilhas de Bazaruto e Inhaca, e de desenvolvimento de competências na área da informática na óptica do utilizador. Este programa foi determinante na abertura do Pestana Rovuma Hotel, situado em Maputo, onde cerca de 50% dos colaboradores nunca tinha estado em contacto com um computador.

- Damos oportunidades aos nossos colaboradores de integrarem o programa Novas Oportunidades, dando-lhes a oportunidade de melhorar as suas habilitações literárias.

DIREITOS HUMANOS E DO TRABALHO

Em 2009 não houve conhecimento de nenhum caso relacionado com discriminação, trabalho infantil, trabalho escravo ou forçado ou outro risco relacionado com os direitos humanos. A legislação Portuguesa relativa a estes direitos é estritamente cumprida. Nas Pousadas de Portugal existe uma



[9] O volume de formação apresentado exclui as unidades África do Sul, por não estarem disponíveis dados.

“Respeitar e valorizar o colaborador são partes primordiais do trabalho da indústria hoteleira. Temos absoluta certeza de que os melhores serviços são prestados por pessoas e equipas que vestem a camisa, cientes de seus deveres e obrigações, e supridas de seus anseios pessoais. No Grupo Pestana trabalhamos sempre para alcançar este estágio, porque quando o cliente interno está feliz, o externo está também.”

Roberto Rotter, Presidente do Comité Executivo América do Sul e DGO.



comissão de trabalhadores à qual os colaboradores podem recorrer para denunciar qualquer tipo de prática que vá contra os direitos humanos.

Noutras localizações geográficas este tipo de acto pode também ser comunicado à direcção de Recursos Humanos. Na África do Sul entre 2007 e 2008 existiram 2 queixas relacionadas com discriminação racial e sexual, as quais resultaram no término de funções dos funcionários. Em 2009 não foram registados casos. Os direitos dos trabalhadores são assegurados, garantindo-se a liberdade de associação. Em Portugal cerca de 38% dos colaboradores pertence a um sindicato e em Moçambique este valor é de 24%.

SAÚDE NO TRABALHO

- Nos países africanos onde estamos presentes são realizadas palestras sobre o tema da higiene e segurança no trabalho, sobretudo para prevenção de doenças com grande impacto nestas regiões como a Febre Tifóide, a Malária e a tuberculose. É também realizada sensibilização para a prevenção de doenças sexualmente transmissíveis e infecto-contagiosas, como HIV Sida. Em Moçambique existe consultório médico em permanência no Pestana Rovuma, com apoio periódico regular às unidades nas ilhas (Pestana Bazaruto e Pestana Inhaca) estando em curso a criação de um grupo de

aconselhamento, para os colaboradores, para prevenção das doenças mencionadas. - Em África do Sul existe uma comissão de saúde e segurança constituída por 5 colaboradores.

ALTERAÇÕES DE FUNÇÕES

Preocupamo-nos com a estabilidade dos nossos colaboradores, por isso no caso de alterações de função ou de área geográfica do seu local de trabalho os colaboradores são avisados com 30 dias de antecedência.

SALÁRIOS E BENEFÍCIOS

Em todas as nossas unidades praticamos salários no mínimo iguais ou superiores ao Salário Mínimo Nacional ^[10], assim como os salários de colaboradores do sexo masculino e feminino, pertencentes à mesma categoria profissional, são iguais.

PENSÕES DE REFORMA

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 respectivo fundo.

[10] Em São Tomé e Príncipe visto não existir legalmente um valor para o salário mínimo nacional no sector privado, considerou-se como referência o salário mínimo praticado pela Administração Pública São Tomense.



RECONHECIMENTO DO DESEMPENHO

- Os Prémios Colaborador do mês e Colaborador do ano são uma prática comum a todas as unidades do Grupo premiando e estimulando o empenho e entusiasmo dos colaboradores.

- Os colaboradores com bom desempenho profissional recebem um bónus anual para o qual contribuem os diferentes objectivos de trabalho, em várias áreas.

- Anualmente na Reunião Pestana procede-se à entrega dos Prémios Anuais para as unidades com melhor performance em várias categorias, como p. ex., “Prémio Produtividade Pestana”.

GROWING TOGETHER – OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO NO GRUPO PESTANA

O *Growing Together* é um programa desenvolvido pelo Grupo Pestana, que tem a particularidade de procurar desenvolver os recursos humanos existentes no grupo e prepará-los para a progressão das suas carreiras criando, por si só, oportunidades de crescimento dentro da empresa.

O *Growing Together* conseguiu apresentar objectivos muito bem definidos, permite a aquisição de competências nas áreas de gestão e comercial.



MODELO DE AVALIAÇÃO

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

A avaliação anual é feita no mês de Janeiro e é obrigatória para todos os avaliados com um mínimo de 6 meses de experiência na função. A avaliação semestral é feita no mês de Junho e é obrigatória para todos os avaliados que se encontrem ao serviço da empresa há mais de 6 meses e há menos 3 anos. A avaliação extraordinária é de preenchimento livre, podendo ser efectuada sempre que um avaliador considere oportuno.

Normalmente é recomendada para situações de renovação de contrato ou promoção. O modelo engloba ainda a avaliação experimental, que tem por objectivo 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. Todos os avaliados são incentivados a realizar um processo de auto-avaliação. Desta forma promovemos a reflexão do colaborador sobre o seu desempenho e a consciencialização dos seus progressos e dificuldades.



PRÉMIO “COLABORADOR DO MÊS”

O prémio de Colaborador do Mês foi criado com o objectivo de incentivar níveis de serviço elevados aos clientes. Este prémio abrange todos os colaboradores das unidades hoteleiras de Pestana Turismo, com excepção das chefias.

O processo de eleição é feito através da soma dos votos feitos pelos clientes nos questionários de satisfação “Pestana Help Line”, no questionário do fim de estadia “LRA” e através de uma carta que é entregue ao cliente à sua chegada, e que contém um documento onde o cliente pode colocar o nome do profissional cuja qualidade de serviço mais o impressionou.

O colaborador que mais votos tiver no decorrer dos três meses anteriores nestes três sistemas de avaliação da satisfação do serviço, será o colaborador eleito.

PRÉMIO COLABORADOR DO ANO

O prémio de Colaborador do Ano foi criado como um incentivo à prestação de um serviço de qualidade ao cliente, de forma consistente, ao longo de todo o ano. Realiza-se todos os anos na totalidade dos hotéis e Pousadas do Grupo Pestana.

CASO DE SUCESSO

PROGRESSÃO DE CARREIRA

O Grupo também sempre que possível autoriza e apoia os seus colaboradores na prossecução dos seus estudos, através da facilitação dos seus horários de trabalho e também na atribuição de bolsas de estudo universitárias. É o caso de Vasco Manhiça, “de moço de recados” a Director Geral.

Vasco Manhiça começou a trabalhar no Hotel da Inhaca quando este não era ainda propriedade Pestana, com 12 anos, como “moço de recados”. Nessa altura não havia telefones nos quartos dos *bungalows*, e era preciso ir a correr chamar o cliente ao quarto sempre que havia uma chamada telefónica. Foi escolhido por ser o mais educado da zona e o mais veloz “na prova de velocidade”. A partir daí as coisas foram-se sucedendo naturalmente e, graças às oportunidades de aprendizagem, foi passando ao longo dos anos por quase todas as

áreas do hotel, continuando sempre os seus estudos.

Quando o Grupo Pestana adquiriu o Hotel da Inhaca, em 1997, foi com o 1º grupo de estagiários moçambicanos para Portugal. Quando regressou foi integrado no Pestana Rovuma Hotel como Assistente de F&B. Em 1999 foi promovido ao cargo de Director do Pestana Inhaca Lodge onde ficou até 2002, sendo transferido para o Pestana Rovuma Hotel como Director de F&B e acumulando durante 2 anos as duas funções. Seguiu-se então a promoção a Director Residente do Pestana Rovuma Hotel. Reconhecendo as suas lacunas na área da Gestão, reiniciou os estudos e matriculou-se na Universidade em Turismo e Gestão de Empresas Turísticas, que veio a terminar com sucesso durante o ano de 2009. Em Janeiro de 2009 foi promovido a Director Geral do Pestana Rovuma Hotel. No futuro pretende tirar um mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos.

Vasco Manhiça, Director Geral do Pestana Rovuma Hotel.

NOTAS METODOLÓGICAS

Os dados apresentados neste relatório têm por base os sistemas de informação da empresa, a legislação do direito do trabalho e do ambiente, bem como os princípios voluntariamente adoptados pela empresa.

ÂMBITO

O âmbito do relatório refere-se à actividade dos hotéis do Grupo Pestana, nos mercados Nacional (abrangendo as Pousadas de Portugal, Hotéis da Madeira, Centro e Norte e Algarve), São Tomé e Príncipe, África do Sul, Cabo Verde, Moçambique e América do Sul. Sempre que o âmbito dos indicadores não for total, esse facto é mencionado no texto ou em nota de rodapé.

Considerações sobre os indicadores de desempenho:

• Indicadores Económicos

O cálculo dos indicadores económicos seguiu as metodologias habitualmente utilizadas no Relatório & Contas.

• Indicadores Sociais

Foram utilizadas as seguintes fórmulas de cálculo para os indicadores sociais:

Taxa de absentismo = $(N.^{\circ} \text{ de horas perdidas por mês} / N.^{\circ} \text{ de horas trabalháveis por mês}) \times 100$

Taxa de rotatividade = $(N.^{\circ} \text{ Saídas de colaboradores em 2009}) / N.^{\circ} \text{ Colaboradores apurados a 31 de Dezembro de 2009}$

• Indicadores Ambientais

Os indicadores ambientais excluem os dados quantitativos das unidades da Madeira.

Foram utilizadas as seguintes conversões de unidades e fontes de informação:

| | FACTORES UTILIZADOS NA CONVERSÃO PARA UNIDADES ENERGÉTICAS E EMISSÕES DE CO ₂ e | FONTES DE INFORMAÇÃO |
|----------------------|--|----------------------------------|
| ELECTRICIDADE | 1 kWh = 0,0036 GJ Factor Emissão CO ₂ = 0,47 Kg CO ₂ /kWh | Agência Internacional de Energia |
| FUEL | PCI = 40,36 Factor Emissão CO ₂ = 77,4 Kg CO ₂ /GJ | APA, 2009 |
| GÁS PROPANO E BUTANO | PCI = 11070 Kcal/Kg Factor Emissão CO ₂ = 73,98 Kg CO ₂ /GJ 860 Kcal = 3,6x10 ⁻³ GJ | Galp Energia APA, 2009 |
| GÁS NATURAL | PCI=38,74 Factor Emissão CO ₂ = 56,1 Kg CO ₂ /GJ | APA, 2009 |
| GASÓLEO | PCI=43,31 Factor Emissão CO ₂ = 74,1 Kg CO ₂ /GJ | APA, 2009 |
| GASOLINA | Densidade média = 240 Kg/m ³ PCI=44,8 Factor Emissão CO ₂ = 71,1 Kg CO ₂ /GJ | Galp Energia APA, 2009 |

AUTO-DECLARAÇÃO DO NÍVEL GRI

| | | NÍVEIS GRI | | | | | |
|--------------------|-----------------------------------|------------|----|---|----|---|----|
| | | C | C+ | B | B+ | A | A+ |
| OBRIGATÓRIO | AUTO DECLARAÇÃO | | |  | | | |
| OPCIONAL | VERIFICAÇÃO TERCEIRA PARTE | | | | | | |
| | VERIFICAÇÃO GRI | | | | | | |

TABELA DE INDICADORES GRI

1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE

| | |
|---|--|
| 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 | P. 05 |
| 1.2 Descrição dos principais impactes, riscos e oportunidades, relacionados com a actividade da empresa | P. 05,15,19,23,27,31,39,43,47,49,53,57 |

2. PERFIL ORGANIZACIONAL

| | |
|--|----------------------|
| 2.1 Denominação da organização relatora | P. 81 |
| 2.2 Principais marcas, produtos e/ou serviços | P. 07 |
| 2.3 Estrutura operacional da organização, incluindo principais departamentos, empresas em funcionamento, empresas participadas e <i>joint ventures</i> | P. 11 |
| 2.4 Localização da sede social da empresa | P. 81 |
| 2.5 Países em que está presente e nome daqueles com operações significativamente relevantes para as questões de sustentabilidade abordadas no relatório | P. 04, 07, 70 |
| 2.6 Tipo e natureza juridico-legal de propriedade | P. 11 |
| 2.7 Mercados abrangidos | P. 07 |
| 2.8 Dimensão da organização relatora, incluindo número de funcionários, vendas líquidas e quantidade de produtos disponibilizados e serviços prestados | P. 07,19,50,51,58-65 |
| 2.9 Principais alterações que tenham ocorrido, durante o período abrangido pelo relatório, referentes à dimensão, à estrutura organizacional ou à estrutura accionista | P. 09 |
| 2.10 Prémios recebidos durante o período a que se refere o relatório | P. 09, 32, 51 |

3. PARÂMETROS DO RELATÓRIO

| | |
|--|-----------|
| 3.1 Período abrangido para as informações apresentadas no relatório | P. 04 |
| 3.2 Data do último relatório publicado | P. 04 |
| 3.3 Ciclo de publicação de relatórios | P. 04 |
| 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 | P. 04 |
| 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 | P. 04, 15 |
| 3.6 Limites do relatório (países ou regiões, produtos ou serviços, departamentos, instalações, <i>joint ventures</i> ou empresas participadas, bem como outras limitações de âmbito específico) | P. 04, 70 |

| | |
|---|------------------------------|
| 3.7 Refira quaisquer limitações específicas relativas ao âmbito e ao limite do relatório | P. 04, 19, 43, 53, 66 |
| 3.8 Base de elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , empresas participadas, parcialmente controladas, instalações arrendadas, operações subcontratadas e outras situações que possam afectar significativamente a comparabilidade entre períodos distintos ou com relatórios de outras organizações | P. 04 |
| 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 | P. 70 |
| 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) | NA |
| 3.11 Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito, limite ou métodos de medição aplicados | NA |
| 3.12 Tabela que identifica o local das informações-padrão no relatório | P. 72-80 |
| 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) | P. 04 |

4. GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENVOLVIMENTO

| | |
|--|----------------------------------|
| 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 | P. 10,11 |
| 4.2 Indicar se o Presidente do órgão de governança hierarquicamente mais elevado é, simultaneamente, um director executivo (e, nesse caso, quais as suas funções no âmbito da gestão da organização e as razões para esta composição) | P. 10 |
| 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 | P. 10 |
| 4.4 Mecanismos que permitam a accionistas e funcionários transmitir recomendações ou orientações ao órgão de governança hierarquicamente mais elevado | P. 15 |
| 4.5 Relação entre a remuneração dos membros do órgão de governança hierarquicamente mais elevado, dos directores de topo e dos executivos (incluindo acordos de tomada de decisão) e o desempenho da organização (incluindo o desempenho social e ambiental) | P. 70 |
| 4.6 Processos ao dispor do órgão de governança hierarquicamente mais elevado para evitar a ocorrência de conflitos de interesse | P. 13 |
| 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 | Ver Justificação ^[11] |

[11] Justificação de alguns indicadores: 4.7 Os processos existentes enquadram-se no âmbito do processo de recrutamento.

| | |
|--|---|
| 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. 13, 46, 55, 59 |
| 4.9 Processos do órgão de governança, hierarquicamente mais elevado, para supervisionar a forma como a organização efectua 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. 13 - 15 |
| 4.10 Processos para a avaliação do desempenho do órgão de governança hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social | Ver Justificação ^[12] |
| 4.11 Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma | P. 13 - 17 |
| 4.12 Cartas, princípios ou outras iniciativas, desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende | P. 55 |
| 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 projectos e comissões; contribui com financiamentos substanciais, que ultrapassam as obrigações normais dos participantes; encara a participação como estratégica | Ver Justificação ^[13] |
| 4.14 Relação dos grupos que constituem as partes interessadas envolvidas pela organização | P. 15 |
| 4.15 Base para a identificação e selecção das partes interessadas a serem envolvidas | P. 15 |
| 4.16 Abordagens utilizadas para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas | P. 19,23,27,31,35, 39,43,47,49,53,57 |
| 4.17 Principais questões e preocupações identificadas através do envolvimento das partes interessadas e as medidas adoptadas pela organização no tratamento das mesmas, nomeadamente através dos relatórios | P. 19,23,27,31,35, 39,43,47,49,53,57 |

INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÓMICO

| | |
|---|--------------|
| EC1. Valor económico directo gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de funcionários, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos a investidores e governos | P. 19 |
| EC2. Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as actividades da organização, devido às alterações climáticas | P. 43 |
| EC3. Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização | ND |
| EC4. Apoio financeiro significativo recebido do governo | P. 19 |

ASPECTO - PRESENÇA NO MERCADO

| | |
|---|--------------|
| EC5. Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes | P. 67 |
|---|--------------|

[12] Justificação do indicador 4.10 - Os processos existentes enquadram-se no âmbito do processos de avaliação do desempenho.

[13] Justificação do indicador 4.13 - O grupo participa em diversas associações nas diferentes localizações geográficas onde está presente.

| | |
|---|-------------------|
| EC6. Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais, em unidades operacionais importantes | P. 19 - 21 |
| 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 | P. 20, 65 |

ASPECTO - IMPACTES ECONÓMICOS INDIRECTOS

| | |
|--|------------------|
| EC8. Desenvolvimento e impacte dos investimentos em infra-estruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em géneros ou pro bono | P. 23, 24 |
| EC9. Descrição e análise dos Impactes Económicos Indirectos mais significativos, incluindo a sua extensão | ND |

INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL

ASPECTO - MATÉRIAS-PRIMAS

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

ASPECTO - ENERGIA

| | |
|---|---------------------------|
| EN3. Discriminação do consumo directo de energia, por fonte de energia primária | P. 43 |
| EN4. Discriminação do consumo indirecto de energia, por fonte primária | P. 43 |
| EN5. Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência | ND |
| 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 | P. 39, 40, 43 - 45 |
| EN7. Iniciativas para reduzir o consumo indirecto de energia e objectivos alcançados | P. 44 |

ASPECTO - ÁGUA

| | |
|--|--------------|
| EN8. Consumo total de água, por fonte | P. 43 |
| EN9. Fontes hídricas significativamente afectadas pelo consumo de água | NR |
| EN10. Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada | P. 43 |

ASPECTO - BIODIVERSIDADE

| | |
|--|------------------|
| 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 | P. 36 |
| EN12. Descrição dos impactes significativos de actividades, produtos e serviços sobre áreas protegidas ou de elevado valor para a biodiversidade | P. 35, 36 |
| EN13. Habitats protegidos ou recuperados | P. 35, 36 |
| EN14. Estratégias e programas, actuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade | P. 35, 36 |
| 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 | P. 36 |

ASPECTO - EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS

| | |
|--|--------------|
| EN16. Totalidade das emissões de gases causadores do efeito de estufa, por peso | P. 43 |
| EN17. Outras emissões relevantes e indirectas 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 | P. 44 |
| EN19. Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso | ND |
| EN20. NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso | ND |
| EN21. Descarga total de água, por qualidade e destino | NR |
| EN22. Quantidade total de resíduos, por tipo e método utilizado no fim de linha | NR |
| EN23. Número e volume total de descargas significativas | NR |
| 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 protecção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respectivos habitats, afectados de forma significativa pelas descargas de água e escoamento superficial | NR |

ASPECTO - PRODUTOS E SERVIÇOS

| | |
|---|--------------------------|
| EN26. Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos e serviços e o grau de redução do impacte | P. 39, 40, 43, 44 |
| EN27. Percentagem recuperada de produtos vendidos e respectivas embalagens, por categoria | NA |

ASPECTO - CONFORMIDADE

| | |
|--|-----------|
| EN28. Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais | ND |
|--|-----------|

ASPECTO - TRANSPORTES

| | |
|---|--------------|
| EN29. Impactes ambientais significativos, resultantes do transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas operações da organização, bem como o transporte de funcionários | P. 43 |
|---|--------------|

ASPECTO - GERAL

| | |
|---|-----------|
| EN30. Total de custos e investimentos com a protecção ambiental, por tipo | ND |
|---|-----------|

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL - PRÁTICAS LABORAIS E TRABALHO CONDIGNO

ASPECTO - EMPREGO

| | |
|---|-------------------|
| LA1. Discrimine a mão-de-obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região | P. 58 - 65 |
|---|-------------------|

| | |
|--|-------------------|
| LA2. Discrimine o número total funcionários e respectiva taxa de rotatividade, por faixa etária, por género e por região | P. 58 - 65 |
|--|-------------------|

| | |
|---|------------------|
| LA3. Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial | P. 67, 68 |
|---|------------------|

ASPECTO - RELAÇÕES ENTRE FUNCIONÁRIOS E ADMINISTRAÇÃO

| | |
|---|--------------|
| LA4. Percentagem de funcionários abrangidos por acordos de negociação colectiva | P. 69 |
|---|--------------|

| | |
|--|--------------|
| LA5. Prazos mínimos para aviso prévio em relação a mudanças operacionais, incluindo se essa questão é mencionada nos acordos de negociação colectiva | P. 67 |
|--|--------------|

ASPECTO - SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

| | |
|--|--------------|
| LA6. Percentagem da totalidade da mão-de-obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam na acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional | P. 55 |
|--|--------------|

| | |
|---|--------------|
| LA7. Percentagens de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região | P. 55 |
|---|--------------|

| | |
|---|--------------|
| 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 afectados por doenças graves | P. 67 |
|---|--------------|

| | |
|---|-----------|
| LA9. Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos | ND |
|---|-----------|

ASPECTO - FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO

| | |
|--|--------------|
| LA10. Média de horas de formação, por ano, por funcionário, discriminadas por categoria de funcionário | P. 66 |
|--|--------------|

| | |
|---|-------------------|
| LA11. Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira | P. 68 |
| LA12. Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira | P. 70 |
| ASPECTO - DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES | |
| 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 | P. 58 - 65 |
| LA14. Discriminação do rácio do salário-base de homens e mulheres, por categoria | P. 67 |

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL - DIREITOS HUMANOS

| | |
|--|--------------|
| ASPECTO - PRÁTICAS DE INVESTIMENTO E DE AQUISIÇÕES | |
| 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 | ND |
| 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 | P. 68 |
| ASPECTO - NÃO DISCRIMINAÇÃO | |
| HR4. Número total de casos de discriminação e acções tomadas | P. 69 |
| ASPECTO - LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E ACORDO DE NEGOCIAÇÃO COLECTIVA | |
| HR5. Casos em que exista um risco significativo de impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e realização de acordos de negociação colectiva, e medidas que contribuam para a sua eliminação | P. 69 |
| ASPECTO - TRABALHO INFANTIL | |
| HR6. Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas que contribuam para a sua eliminação | P. 69 |
| ASPECTO - TRABALHO FORÇADO E ESCRAVO | |
| HR7. Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo, e medidas que contribuam para a sua eliminação | P. 69 |

ASPECTO - PRÁTICAS DE SEGURANÇA

| | |
|---|-----------|
| 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 | NA |
|---|-----------|

ASPECTO - DIREITOS DOS INDÍGENAS

| | |
|---|-----------|
| HR9. Número total de Incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e acções tomadas | ND |
|---|-----------|

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL - SOCIEDADE

ASPECTO - COMUNIDADE

| | |
|--|---------------------------------|
| 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 | P.19,20,27, 28,31,32 |
|--|---------------------------------|

ASPECTO - CORRUPÇÃO

| | |
|--|-----------|
| SO2. Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos para prevenir a corrupção | ND |
|--|-----------|

| | |
|--|-----------|
| SO3. Percentagem de funcionários que tenham efectuado formação nas políticas e práticas de anti-corrupção da organização | ND |
|--|-----------|

| | |
|---|-----------|
| SO4. Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção | ND |
|---|-----------|

ASPECTO - POLITICAS PÚBLICAS

| | |
|---|-----------|
| SO5. Participação na elaboração de políticas públicas e lobbies | ND |
|---|-----------|

| | |
|---|-----------|
| SO6. Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país | ND |
|---|-----------|

ASPECTO - CONCORRÊNCIA DESLEAL

| | |
|--|-----------|
| SO7. Número total de acções judiciais por concorrência desleal, antitrust e práticas de monopólio, bem como os seus resultados | ND |
|--|-----------|

ASPECTO - CONFORMIDADE

| | |
|--|-----------|
| SO8. Indique o número total de multas e sanções não-monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos | ND |
|--|-----------|

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL - RESPONSABILIDADE DO PRODUTO

ASPECTO - SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

PR1. Indique os ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactes de saúde e segurança são avaliados com o objectivo de efectuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitas a tais procedimentos **P. 53**

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 respectivo ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado **ND**

ASPECTO - ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS

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 **P. 53**

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
PR5. Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente **ND**

ASPECTO - COMUNICAÇÕES DE *MARKETING*

PR6. Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de *marketing*, incluindo publicidade, promoção e patrocínio **P. 14, 49**

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 **ND**

ASPECTO - PRIVACIDADE DO CLIENTE

PR8. Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes **Ver Justificação ^[14]**

ASPECTO - CONFORMIDADE

PR9. Indique o número total de multas e sanções não-monetárias relacionadas com o não cumprimento de leis e regulamentos **ND**

LEGENDA:

ND - Não disponível | NA - Não aplicável | NR - Não relevante

[14] Justificação do indicador PR8 - Não existiram não conformidade deste tipo.

CONTACTO

Pestana Management Portugal

Rua Jau, 54

1300-314 Lisboa

Telf.: (+351) 21 361 56 00

Fax (+351) 21 361 56 01

Marta Castelão Costa

E-mail: marta.castelao@pestana.com

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

www.pestana.com



PLANET GUEST
PESTANA SUSTAINABILITY

SOMOS APENAS
HÓSPEDES DO PLANETA



www.pestana.com