



PESTANA
HOTEL GROUP

Relatório de Sustentabilidade 2021



PLANET GUEST
PESTANA SUSTAINABILITY



PLANET GUEST

PESTANA SUSTAINABILITY

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

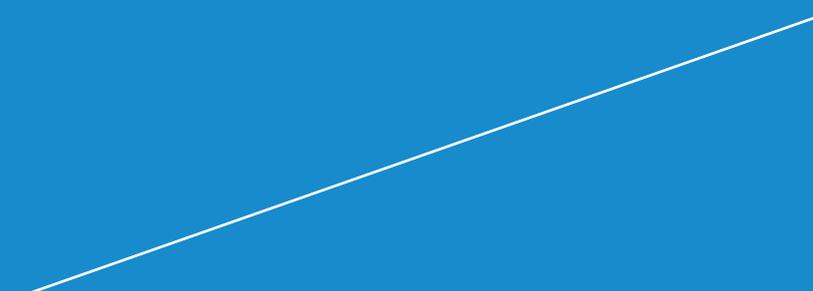
Foram estes princípios que, em 2009, deram origem à publicação do 1.º relatório de sustentabilidade, enquanto exercício voluntário de prestação de contas a todas as partes interessadas do Grupo.

O relatório de sustentabilidade de 2021 cumpre o objetivo de divulgar as iniciativas Planet Guest implementadas neste ano, nas 6 áreas de foco que o programa assumiu nos últimos anos. Este relatório inclui informação numa perspetiva ESG, (E-Environmental; S-Social e G-Governance), que reflete a aproximação do Grupo à divulgação destes 3 critérios de informação não financeira. Neste âmbito apresentamos a abordagem de gestão para os temas ESG que consideramos relevantes, assim como o desempenho de 2021, com um conjunto de indicadores que integram o nosso sistema de monitorização.

Índice

1. Mensagem do Presidente
2. Quem Somos
3. Principais indicadores relativos a 2021
4. Os nossos hotéis emblemáticos
5. Principais ações do Planet Guest em 2021
6. Abordagem ESG
7. Anexos

1. Mensagem do Presidente



1. Mensagem do Presidente



Em 2021, a pandemia COVID 19 manteve o seu enorme impacto sobre a vida em sociedade em todo o mundo e, evidentemente, determinou, entre outros efeitos, a suspensão de atividade da generalidade dos estabelecimentos do Grupo Pestana durante quase todo o primeiro semestre.

Apesar do tempo pandémico, o Grupo Pestana continuou a apoiar as atividades de terceiras entidades, nos termos que já habitualmente fazia e realizou, e até incrementou as ações desenvolvidas em parceria ou de forma própria.

Com efeito, foram mantidos os apoios no âmbito do programa “Obrigado por Ajudar”, com especial relevância para o Jardim de Infância de Santo António, em S. Tomé e Príncipe, para a EPIS e para a Make a Wish, por exemplo, como foram asseguradas as parcerias com a Associação João.13, com a ONG Estímulo e com o GRACE.

Refiro, ainda, a realização de ações tão importantes como foram os casos dos projetos de eficiência energética, da reflorestação de uma parcela da propriedade agrícola do Grupo, do Dia do Voluntariado Pestana, do voluntariado de Médicos portugueses no Hospital Central de Maputo, assim como do acolhimento de 5 pessoas sem abrigo no Pestana Amsterdam Riverside Hotel.

Também é importante destacar o programa de acolhimento de profissionais de saúde no âmbito do Grupo Pestana. Na verdade, este programa tem como objetivo o agradecimento ao pessoal médico e de enfermagem pelo excelente e intenso contributo durante o período da pandemia, permitindo-lhe, assim, beneficiar de preços e serviços em condições preferenciais.

Deste modo, o Pestana Hotel Group, e especialmente o seu projeto Planet Guest, manteve o compromisso de promoção do bem-estar das pessoas e de respeito pelo meio ambiente pois, afinal, “somos apenas hóspedes do planeta”!

Uma nota final para referir que, do ponto de vista metodológico, se apresenta este Relatório já num contexto de aproximação com os vetores “ESG” (Environmental, Social e Governance) em antecipação aos critérios e ao roteiro da informação não financeira que, a prazo, impenderão obrigatoriamente sobre as empresas.

Dionísio Pestana

2. Quem Somos

2. Quem Somos

Com um percurso que está a completar cinco décadas de sucesso, o PESTANA HOTEL GROUP é o maior grupo multinacional de origem portuguesa no sector do Turismo. Está presente na Europa, nas Américas e em África, com mais de 100 hotéis e 12.000 quartos sob gestão direta.



3 Continentes

100 Mais de Hotéis

12000 Mais de Quartos

Na hotelaria, o seu principal negócio, o Grupo opera com quatro marcas: Pestana Hotels & Resorts, Pestana Collection Hotels, Pestana Pousadas de Portugal e Pestana CR7 Lifestyle Hotels; com o objetivo de oferecer produtos completos e atrativos, o Grupo opera ainda em várias áreas de negócio complementares à hotelaria designadamente a imobiliária turística, a animação turística e o golfe.



Hotels & Resorts

Pestana Hotels & Resorts – Cosmopolitan Hotels & Paradise Resorts

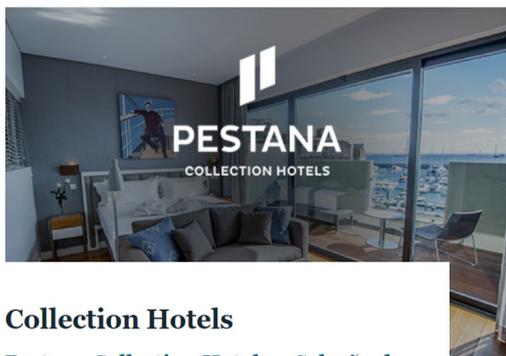
Fantásticos resorts em sítios únicos e localizações centrais e singulares nas cidades mais cosmopolitas do mundo. Portfólio com mais de 50 hotéis sofisticados, de quatro e cinco estrelas, localizados em 3 continentes: Europa, África e América.



Pousadas de Portugal

Pestana Pousadas de Portugal – Únicos hotéis do Património Português

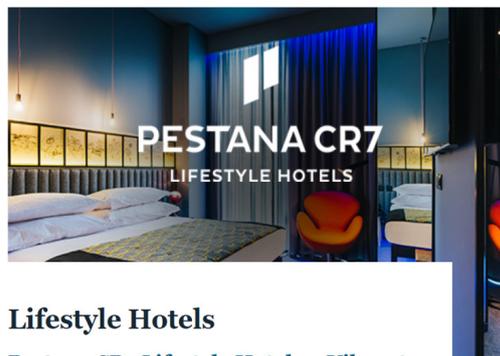
As Pousadas de Portugal do Grupo Pestana, oferecem a experiência imersiva de estar nas propriedades mais históricas e icónicas do país, sejam elas castelos, palácios, fortes, mosteiros ou conventos. Autenticamente portuguesas de coração, a gestão destas 34 Pousadas foram concebidas ao Grupo Pestana, pelo governo português em 2003.



Collection Hotels

Pestana Collection Hotels – Seleção de Luxo

Uma premiada seleção de 7 Unidades que apresentam o melhor da hospitalidade em Portugal, Holanda e Espanha. Localizadas em Lisboa, Cascais, Porto Amesterdão e Madrid todas as propriedades estão inseridas em luxuosos edifícios e monumentos, todos eles situados em locais privilegiados. Tesouros escondidos, agora descobertos, que oferecem experiências únicas e enriquecedoras em propriedades históricas e surpreendentes.



Lifestyle Hotels

Pestana CR7 Lifestyle Hotels – Vibrante. Exclusivo. Urbano. Único

A nova marca Lifestyle é a combinação perfeita entre a experiência hoteleira do Grupo Pestana e o estilo de vida de Cristiano Ronaldo (CR7). Individual, elegante e situado em locais excecionais, o Funchal e Lisboa foram as primeiras localidades escolhidas pela marca, seguindo-se pela abertura dos hotéis em Madrid e em Nova Iorque. Estão anunciadas próximas aberturas em Marraquexe e Paris.

3. Principais indicadores relativos a 2021

3. Principais indicadores relativos a 2021

Prestação de serviços

Número de países onde o Grupo Pestana está presente:	15
Número de estabelecimentos hoteleiros:	105
Número de quartos:	12 000
Número de clientes:	248.402
Número de clientes PPG:	80.946
Volume global de vendas:	€ 295.421.144
EBITDA:	€ 96.190.552

Contexto ESG

Ambiente (E)

Consumo de eletricidade:	40.864.174 Kwh
Consumo de eletricidade por m ² :	49,0 Kwh
Consumo de eletricidade por cliente:	19,3 Kwh
Consumo de água:	680.291 m ³
Consumo de água por m ² :	0,9 m ³
Consumo de água por cliente:	0,3 m ³
Consumo de gás natural por m ² :	2,5 m ³
Consumo de gás natural por cliente:	1,0 m ³
Consumo de gás butano por m ² :	1,8 kg
Consumo de gás butano por cliente:	0,7 Kg
Consumo de fuel por m ² :	1,3 L
Consumo de fuel por cliente:	1,4 L

3. Principais indicadores relativos a 2021 (continuação)

Social (S)

Dimensão interna

Colaboradoras com cargos de chefia:	39% <small>(16% no total dos Colaboradores)</small>
Taxa de frequência de acidentes:	1,88
Colaboradores com salário acima do ordenado mínimo nacional:	94%
Antiguidade média dos colaboradores:	11 anos

Dimensão externa

Valor pago em impostos:	€ 42.761.197
Valor pago a fornecedores:	€ 142.891.420
Encargos com colaboradores:	€ 60.476.545
Financiamento recebido de entidades públicas:	€ 7.911.085

Governance (G)

Número de mulheres na Comissão Executiva:	2
Número de processos judiciais por infrações legais:	0
Número de incidentes de cibersegurança ou violação de proteção de dados:	0

4. Os nossos hotéis emblemáticos



4. Alguns dos estabelecimentos emblemáticos pela sua atividade no âmbito da sustentabilidade

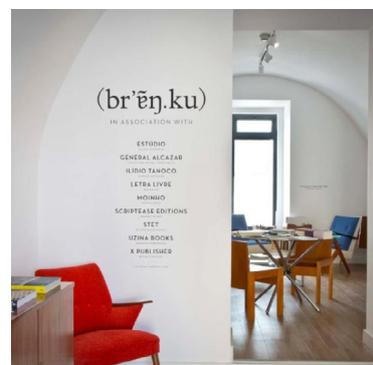
Pestana Tróia Eco-Resort (Portugal)

As infraestruturas estão integradas na paisagem e na vegetação nativa promovendo o bem-estar dos utilizadores e a conservação dos habitats naturais da fauna e da flora. Os representantes da comunidade local e os organismos públicos foram envolvidos no processo de instalação e participaram na determinação do estilo arquitetónico, integração das construções na topografia do solo e na paisagem assim como no tipo e cor dos materiais utilizados, sendo as soluções acústicas, térmicas e energéticas integradas e otimizadas. Foi feita a utilização preferencial de vegetação autóctone e tradicional local.



Cidadela de Cascais – Pousada & Art District (Portugal)

Integra no seu âmbito um espaço dedicado às artes que tem promovido o funcionamento de ateliês, livrarias, galerias, diversas residências artísticas e até mesmo a instalação dos designados “quartos de autor”. Os estúdios em atividade, abertos à comunidade e alguns deles com atividade de pintura ao vivo, permitem aos hóspedes e visitantes assistir ao processo criativo.



Pestana Plaza Mayor (Espanha)

Foi instalado um Hotel na Plaza Mayor, em Madrid, a partir da recuperação de dois edifícios históricos com mais de 400 anos: a Casa de la Carniceria e o Quartel de Bombeiros. A construção original teve como projetista o Arquiteto Juan Gómez Mora, em 1617, e a sua recuperação e adaptação a finalidades turístico-hoteleiras demonstra o compromisso do Grupo Pestana quanto à valorização do património classificado, independentemente da sua localização.



Pestana Bazaruto (Moçambique)

Face às necessidades da comunidade local mais próxima, Machulane, designadamente o acesso a água potável, a eletricidade ou cuidados de saúde, através do projeto “estamos juntos”, o Hotel ajudou a criar e apoia o funcionamento de um centro comunitário onde as pessoas da localidade vendem as suas peças de artesanato aos turistas. No mesmo centro comunitário são lecionadas aulas de inglês, por forma a permitir aos habitantes ganharem as competências necessárias para o desempenho da atividade de guias turísticos.



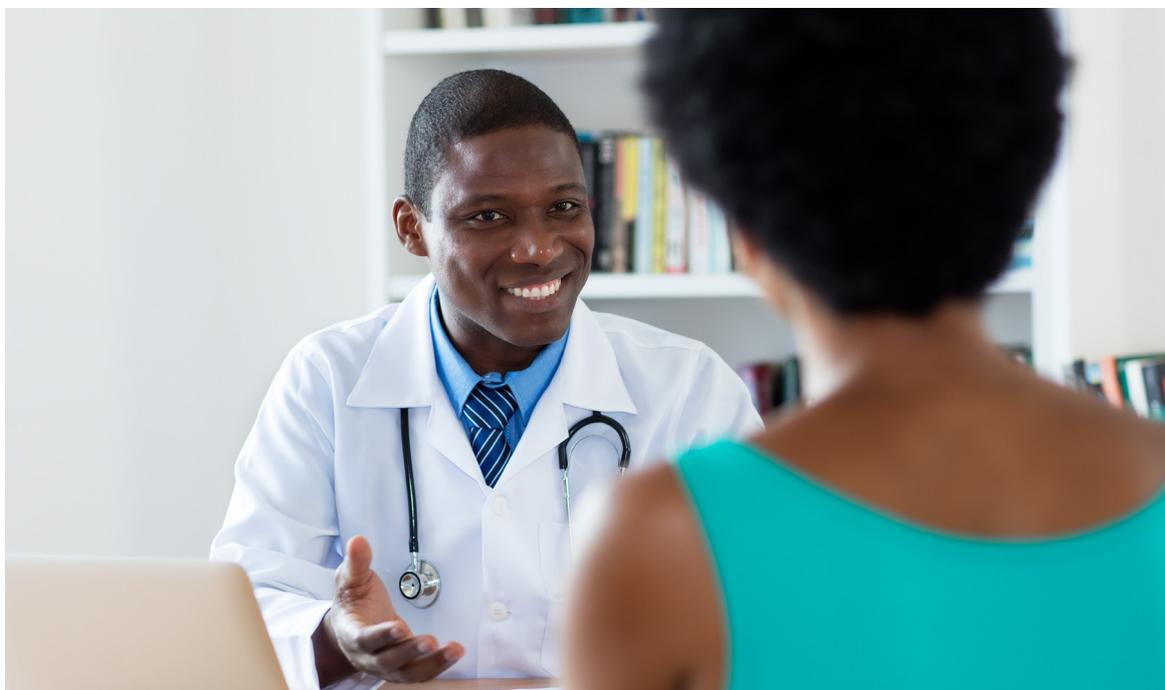
Pestana Equador (S. Tomé e Príncipe)

O Hotel Pestana Equador mantém uma zona de nidificação de tartarugas, onde já se reproduziram milhares delas, da espécie Sada que, ademais, se encontra em vias de extinção. Tratamos da recolha de ovos e da vigilância noturna para proteção das tartarugas numa parceria com uma ONG local, efetuando posteriormente atividades de libertação das tartarugas em conjunto com os clientes.



Pestana Miramar (S. Tomé e Príncipe)

No Hotel Pestana Miramar foi instalado um consultório médico, e respetivos equipamentos, para a realização de consultas médicas gratuitas aos nossos colaboradores e suas famílias, por médicos em férias, em regime de voluntariado. Em parceria com o Ministério da Saúde, e de forma a combater a falta de medicamentos na ilha, os Hotéis em S. Tomé estabeleceram contato com diversas comissões de ética de empresas farmacêuticas, para importação de medicamentos, ao abrigo da lei do mecenato.



Pestana Palace (Portugal)

Durante a fase mais aguda da pandemia COVID 19 este Hotel teve a sua atividade hoteleira suspensa mas a sua cozinha sempre funcionou para confeccionar cerca de 200 refeições diárias, destinadas a pessoas sem abrigo e a outras pessoas necessitadas das cidades de Lisboa e da Amadora.

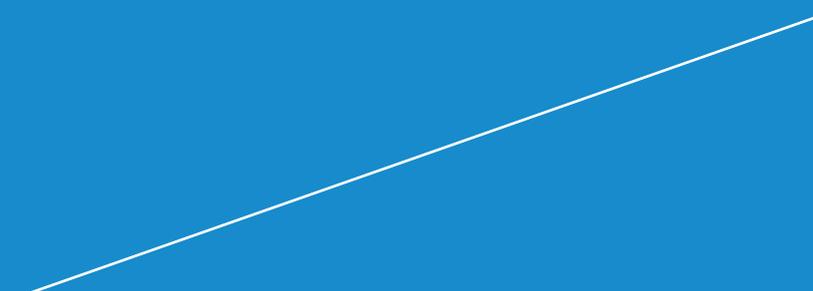


Pousada do Palácio de Queluz (Portugal)

No âmbito da pandemia fez adaptações dos seus espaços e destinou 8 quartos ao Hospital Fernando da Fonseca (Amadora-Sintra) para alojamento transitório dos profissionais de saúde que não podiam utilizar a sua residência para evitar risco de contágio ou porque não havia transportes. Nesse período, a Pousada funcionou unicamente para acolhimento desses profissionais. Por outro lado, a Pousada utilizou os ingredientes que tinha na sua despensa e confeccionou refeições e folares de Páscoa que entregou aos profissionais de saúde que se encontravam ao serviço no mesmo Hospital.



5. Principais ações do Planet Guest em 2021



Respeito pelo meio ambiente

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

Selo de responsabilidade social e ambiental

Em 2021, novamente a AHP atribuiu ao Pestana Hotel Group os selos de Responsabilidade Social e Ambiental que certificam as boas práticas que implementa nesta matéria.



Dia do voluntariado Pestana

Foi celebrado o Dia do Voluntariado Pestana no Pestana Tróia Eco-Resort, através da colocação de placas a pedir respeito pelas dunas, e de ações de limpeza da mata.

No mesmo estabelecimento foram realizadas ações de sensibilização ambiental com a coordenação de Xico Gaivota.

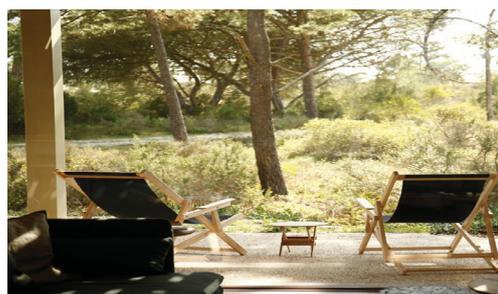
Chave verde

Todos os hotéis Pestana da região da Madeira, foram certificados com Selo Green Key.

Prémio nacional de sustentabilidade

O Jornal de Negócios promoveu o Prémio Nacional de Sustentabilidade que distingue as empresas e organizações pelas boas práticas de sustentabilidade nas diferentes áreas ESG e atribuiu ao Grupo Pestana a Menção Honrosa na Categoria de Finanças Sustentáveis pela subscrição de “green bonds” para os projectos Pestana Tróia e Pestana Blue Alvor.

O Grupo Pestana foi a primeira empresa hoteleira a nível mundial a emitir “green bonds” o que demonstra bem o compromisso com a Sustentabilidade e a natureza dos projectos.



Rearborização e melhoramento florestal da herdade da pereira e anexas – Pestana Algarve

Decorrente da destruição provocada pelo incêndio em Agosto 2018, houve uma intervenção em 391 ha dos quais 156,4 são plantação de sobreiro e 234,6 são aproveitamento de vegetação existente. Já foram plantados 24.500 sobreiros de um total de 70.380 previstos, o que motivou a constituição de uma Área Prioritária no âmbito do Programa de Reordenamento e Gestão da Paisagem das Serras de Monchique e Silves (financiado em 76% pelo PDR 2020).

Esta acção permite um melhor enquadramento paisagístico do futuro resort, uma protecção da propriedade contra o fogo e manutenção dessa protecção a longo prazo e aumento do potencial produtivo florestal (cortiça e medronho).



Projetos de eficiência energética e energias renováveis

Projetos da M&J pestana

Pestana Promenade:

Substituição de 1 chiller.

Pestana Royal:

Monitorização de consumos
e instalação fotovoltaica.

Auditoria e estudos Energéticos.

As ações acima indicadas irão
traduzir-se numa redução estimada
de 324 toneladas de CO₂/ano.

Projetos da Empresa de Cervejas da Madeira

Substituição de 2 chillers.

Isolamentos térmicos das tubagens
da C. Térmica.

Instalação de Biomassa para
produção AQS.

Produção de vapor:

Caldeiras de queima de biomassa.

Brassagem:

Recirculação do mosto quente
da caldeira de ebulição.

Colocação de isolamento térmico
de tubagens e tanques.

Substituição do motor 90 KW
do compressor amoníaco nº 1.

Substituição do motor 45 KW
do compressor amoníaco nº 2.

Substituição do motor 15Kw, bomba
nº 1 da ETA.

Substituição de motores 15Kw, bombas
nº 4 e nº 6 Água Glicolada.

Substituição de motor 15Kw, bomba
nº 1 Água Glicolada.

Novo compressor de ar com variação
automática de velocidade.

Recuperação de energia do amoníaco
sobreaquecido.

Melhoria da auditoria energética/
estudos energéticos/avaliação.

No âmbito da Empresa de Cervejas da
Madeira, estima-se que as ações supra
indicadas reduzam em 2.116 toneladas
de CO₂/ano.

Recuperação e preservação de património

Em 2021 o Pestana Hotel Group prosseguiu a recuperação e a preservação de património classificado para instalação de estabelecimentos Pestana.

Recuperação de património e adaptação a finalidades hoteleiras

Em 2021, foram concluídos os projectos do Pestana Douro (ex-Fábrica Floral), Pousada do Porto (Palacete no centro histórico), Vila Real de Santo António (centro histórico pombalino), Fisherman, (ex-Torrebelã – Câmara de Lobos), Pestana Vintage Lisboa (Lisboa), Pestana CR7 (Madrid) e foram iniciados os projectos da Rua Augusta e Alfama, em Lisboa.

Pousada do Porto



ANTES



DEPOIS

Pousada de Vila Real de Santo António



ANTES



DEPOIS

Pousada de Alfama



ANTES



DURANTE

Apoio e relações com a comunidade local

Dado o contexto de pandemia e as condições verificadas durante o ano 2021, foi reforçado o nosso compromisso com o bem-estar e qualidade de vida das comunidades locais onde os nossos hotéis se inserem, promovendo o desenvolvimento e maior equidade social.

Obrigado por ajudar

Por cada euro doado pelos hóspedes, o Pestana Hotel Group iguala o valor.

Portugal:

Casa da Alegria (Lisboa)
Crescer Ser (Porto)
Lar Bom Samaritano (Alvor)
Criamar (Madeira)
AFACIDASE (Manteigas)
S. C. M. Vila Franca do Campo (Açores)

São Tomé e Príncipe:

Jardim de Infância Santo António – São Tomé
Verbas recolhidas em São Tomé e Príncipe,
Alemanha, Holanda, Espanha, U.K. e E.U.A.

Outros países e instituições:

África do Sul – Siya Buddy
Argentina – Nilus
Brasil – Teto
Cabo Verde – Maracanã
Marrocos – Oeuvre de la Goutte de Laït
Moçambique – Casa do Gaiato



Jardim de infância de Santo António – São Tomé

Embora com muitas unidades encerradas devido à pandemia, mantivemos o nosso compromisso para com esta obra, financiada pelo Grupo, ao abrigo do protocolo celebrado com os Ministérios da Educação e do Trabalho de São Tomé e Príncipe.

Oferta de brinquedos

O Planet Guest obteve e redistribuiu cerca de 50 caixas de brinquedos novos ou em bom estado de conservação.



Associação João.13.

Prosseguiu a colaboração dos trabalhadores, em parceria com o Colégio Pedro Arrupe, no fornecimento semanal pelo Pestana Hotel Group de 70 jantares e de 70 pequenos almoços, a sem abrigo da cidade de Lisboa, através da Associação João 13.

Profissionais de saúde e Hospital Amadora Sintra

O Pestana Hotel Group, elaborou um programa dedicado aos Profissionais de Saúde e outro destinado especialmente ao Hospital Amadora Sintra, promovendo uma melhoria das condições comerciais e de reserva, reconhecendo a sua prestação na pandemia.

Programa Hospes

Colaboração com a AHP no programa Hospes, através da doação de bens a instituições de solidariedade social.



MAKE a WISH

Parceria com MAKE a WISH na ajuda da concretização de desejos de crianças com doenças, em fase terminal.



ONG estímulo

Apoio aos desalojados de Cabo Delgado através da recolha e envio de 2 contentores de roupa destinada aos desalojados de Cabo Delgado a qual, em parceria com a ONG Estímulo, lhes foi entregue na Beira.



Centros de vacinação

Disponibilização das Pousadas de Vila de Óbidos, Viseu, Cidadela de Cascais e Convento de Beja para funcionarem como Centros de Vacinação.



Dream/Comunidade Santo Egídio

Apoio ao diagnóstico do cancro do colo do útero, em Maputo, Moçambique, através da doação de pinças cirúrgicas à Associação DREAM/Comunidade Santo Egídio.

Hospital Central de Maputo

Apoio à acção de voluntariado de 11 médicos portugueses no Hospital Central de Maputo para formação de 40 médicos desse Hospital e de outras regiões de Moçambique em matéria de geriatria, dor e cuidados paliativos.

Pestana Amsterdam Riverside

Durante 3 meses, alojámos 5 pessoas cujas famílias ou atividades profissionais (pequenas empresas ou empregos) foram muito prejudicadas com a pandemia.

O Hotel disponibilizou, igualmente, consultoria e apoio no sentido das pessoas encontrarem um novo modo de vida em Amesterdão.

Educação e cultura

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

Arte Institute

Organização sediada em Nova Iorque, que tem como missão divulgar a arte e cultura portuguesa. Proporciona um espaço intercultural de inspiração, catalisador para um diálogo inovador artístico, na promoção dos artistas portugueses. Em 2021, retomámos o apoio do Pestana Hotel Group já com alguma atividade no exterior.



EPIS

Mantivemos a atribuição de 3 bolsas sociais a jovens apoiados pela EPIS bem como oferta de estadias a funcionários EPIS. Esta associação tem como missão capacitar jovens necessitados para a realização do seu potencial ao longo da vida, através da educação, da formação e da inserção profissional.



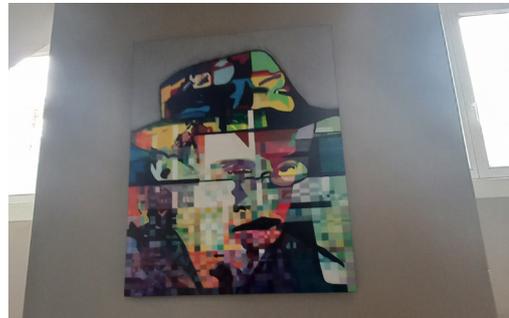
Dejá Lu

Mantivemos o apoio ao projeto solidário Dejá Lu, através da cedência de espaço para as suas atividades no Pestana Cidadela de Cascais. A associação vende livros em segunda mão, que lhe sejam doados, revertendo as receitas para apoio a projetos de profissionalização de crianças com Trissomia 21.



Art For You

Parceria com esta empresa portuguesa que concebe e produz exposições e eventos culturais e institucionais de excelência a nível nacional e internacional. São cedidos espaços em unidades do Grupo Pestana, e da parte da Art For You são cedidas peças de arte para exposição.



Responsabilidade social interna

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

Missão médica no Hospital Central de Maputo

Parceria com os médicos portugueses no Hospital Central de Maputo, que em regime de voluntariado durante a sua estadia no Pestana Rovuma, deram consultas gratuitas e formação sobre cuidados de saúde aos nossos Colaboradores e seus familiares.

Voluntariado de competências

Os Colaboradores Pestana com competências específicas (juristas, contabilistas, etc) continuam a disponibilizar algum do seu tempo/semana para ajudar os colegas a resolver situações das suas vidas pessoais.

Cedência de equipamentos

Cedência de equipamentos informáticos a trabalhadores para apoio ao ensino dos seus filhos quando as escolas voltaram a fechar portas em fevereiro e março.

Consultório no Pestana Miramar (São Tomé)

Mantivemos o funcionamento do consultório médico com consultas gratuitas para os colaboradores do Pestana Hotel Group e suas famílias, através do alojamento dos médicos voluntários sempre que existe necessidade.

Acção Natal 2021

Além da atribuição de um cabaz de Natal a todos os trabalhadores foram distribuídos cerca de 50 cabazes adicionais para melhoria da situação dos trabalhadores e suas famílias.

Apoio a projectos de empreendedorismo

Acreditamos que o dinamismo empresarial é factor
de desenvolvimento social.

Girl Move

A Girl Move é uma organização que contribui para a mudança social em Moçambique, proporcionando a jovens universitárias moçambicanas, uma formação ativa com formadores de excelência a nível nacional e internacional. Esta iniciativa, engloba uma experiência prática em termos de mentoring de outras jovens universitárias (no âmbito do Programa BELIEVE, Mwarusi) e a vivência de um estágio internacional em Portugal. Em 2021, recebemos a Arlete, num formato híbrido (sessões online e presencial), com experiência em áreas como o Planet Guest, Comunicação e Recursos Humanos.



Apoio a refugiados

Foram celebrados acordos com o Serviço Jesuíta aos refugiados e com o Alto Comissariado para as Migrações vista ao acolhimento de refugiados ou migrantes como trabalhadores do Grupo Pestana.



Fundação La Caixa / Academia Johnson

Esta parceria procura dar resposta às necessidades de entidades mais vulneráveis como, por exemplo, as pessoas com deficiências, imigrantes, jovens ou mulheres vítimas de violência de género. O Pestana Hotel Group suportou em conjunto com a Fundação La Caixa, o projecto da Academia Johnson referente à instalação de um estúdio de música (Prémio de Sustentabilidade Pestana 2021).



Compromisso para a inclusão – Nova SBE

Tendo sido oportunamente celebrado, foi mantido durante o ano de 2021 o Compromisso para a Inclusão que visa acelerar a integração no mercado de trabalho de pessoas com deficiência, por antecipação dos prazos legais.

6. Abordagem ESG

6. Abordagem ESG

Este capítulo divulga a abordagem de gestão e o conjunto de indicadores não financeiros que o Grupo monitoriza anualmente, no exercício do seu compromisso com o Desenvolvimento Sustentável.

Organizados em torno das áreas ESG, as boas práticas e iniciativas associadas aos temas relevantes, refletem as práticas voluntárias do Grupo e traduzem os aspetos não financeiros considerados pelas suas Políticas que, nesse âmbito, têm sido incorporados na gestão da atividade.

Environment (E)	Social (S)	Governance (G)
<ul style="list-style-type: none"> • Energia e Clima • Recursos Hídricos • Resíduos e Economia Circular • Biodiversidade • Património 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão capital humano • Desenvolvimento • Diversidade, igualdade e inclusão • Formação • Segurança 	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Conduta e Ética • Compliance • Cibersegurança • Proteção de dados • Funcionamento da CE

O mapeamento de temas relevantes resulta dos aspetos não financeiros incluídos na gestão do Grupo, os quais, na sua generalidade, coincidem com os temas considerados como críticos pelos normativos ESG no nosso setor.

De forma aproximar-se dos novos requisitos regulamentos de ESG, o Grupo iniciará a implementação dos procedimentos necessários para assegurar a compliance com o novo quadro regulamentar em tal matéria e na tabela seguinte enumeramos as Políticas existentes no Grupo através das quais se exprimem e concretizam os compromissos voluntários neste domínio.

	E	S	G
Código de Conduta e Ética	✓	✓	✓
Manual de Compliance	✓	✓	✓
Política de Sustentabilidade	✓	✓	✓
Política de HACCP		✓	
Política de utilização de viaturas	✓		

1. Environment (E)

Prosseguindo as suas políticas em matéria de eficiência energética e hídrica, o Pestana Hotel Group manteve e até reforçou durante o ano de 2021 os procedimentos que tinha em vigor especialmente destinados ao combate do desperdício, ainda que no período em referência o tema não tivesse a mesma acuidade pelo facto da generalidade dos estabelecimentos terem visto, em boa parte do tempo, a sua atividade suspensa ou muito reduzida.

Para este efeito, continuou a ser aplicado o SIMAC (Sistema de Monitorização e Alerta de Consumos) que se encontra a ser aplicado desde há alguns anos em cerca de 30 estabelecimentos e que corresponde a um procedimento automático de medição dos consumos em tempo real e de transmissão de alertas sempre que forem detetados consumos anómalos, assim permitindo reagir de imediato perante sinais de consumo excessivo, o que no caso concreto da água muitas vezes corresponde a perdas ou ruturas que de outro modo seriam dificilmente perceptíveis.

Relativamente ao conjunto de estabelecimentos onde este sistema se encontra instalado é feito mensalmente um controlo de consumo das principais áreas ou sistemas operacionais (climatização, cozinhas e piscinas, etc.) e a sua comparação com igual situação do mês homólogo do ano anterior.

Para a totalidade dos seus estabelecimentos (a nível nacional e internacional) o Pestana Hotel Group tem instituído um sistema de registo e de comparação de consumos, cuja periodicidade é quadrimestral.

Os dados são coligidos pelos serviços partilhados e distribuídos a todos os responsáveis operacionais com a solicitação específica de análise e interpretação designadamente quanto às situações de maiores aumentos de consumos com vista ao apuramento das razões que determinaram tais desvios e a definição de uma estratégia de resolução, seja pela via da alteração de comportamentos ou pela introdução de alterações nas instalações e equipamentos.

Energia e clima, um desafio global também assumido pelo Grupo Pestana

Na sua atividade diária, o Grupo incorpora boas práticas ambientais com o objetivo de reduzir o seu impacte nessa área e promover a melhoria contínua do seu desempenho, reduzindo custos operacionais. A nossa postura responsável perante o ambiente faz-nos atuar no sentido de utilizar os recursos naturais de forma mais racional e garantir um futuro sustentável para as gerações vindouras, assegurando, também, a continuidade dos negócios na área do Turismo.

Gestão e Desempenho

É objetivo do Grupo Pestana a redução da sua pegada ecológica. Por isso, tem promovido a redução de consumos de energia assim como a sua produção a partir de fontes alternativas (fotovoltaico, biomassa e bombas de calor), aliando à responsabilidade ambiental os benefícios económicos. O Grupo criou um departamento exclusivamente dedicado ao tema, de forma a poder dedicar-lhe a atenção que a sua relevância justifica.

O ano 2021 foi pautado por uma atividade hoteleira reduzida devido à pandemia, com muitas unidades fechadas por longos períodos. Apesar disso, foi mantido o habitual controlo e análise dos consumos, seguindo o procedimento realizado nos últimos anos.

Por outro lado, em 2021 prosseguiu a atividade de alteração de instalações e de equipamentos destinados à maior eficiência energética, através do investimento realizado nos Hotéis Pestana Promenade e Pestana Royal assim como na Empresa de Cervejas da Madeira, conforme adiante se detalhará.

De igual modo, em 2021 foi realizado um intenso trabalho de reflorestação da Herdade da Pereira, propriedade agrícola pertencente ao Grupo Pestana que foi há anos devastada por um incêndio e que está agora a ser recomposta, utilizando-se, para o efeito, espécies autóctenes mais adaptadas à morfologia do terreno e ao clima, o que corresponde a um fator adicional de sustentabilidade do projeto.

Medidas adotadas pelos estabelecimentos hoteleiros

Durante o ano de 2021, nos estabelecimentos hoteleiros do Grupo Pestana foram adotadas as seguintes medidas principais nestas matérias:

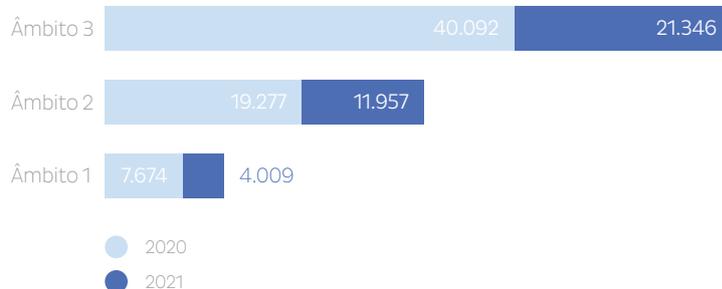
- a) Realização de programas com medidas específicas por zona de atuação (receção, housekeeping, lavandarias, F&B, cozinhas, jardins, piscinas, manutenção, etc.)
- b) Realização de ações de formação, sensibilização e divulgação de boas práticas ambientais;
- c) Colocação de sinalética de sensibilização dos clientes;
- d) Limitação do consumo, em zonas não ocupadas;
- e) Eliminação do consumo em equipamentos cuja ligação não é necessária;
- f) Substituição de equipamentos por outros mais eficientes (por ex. lâmpadas);
- g) Controlo do funcionamento dos sistemas elétricos dos quartos através da chave do quarto, permitindo o seu funcionamento quando ocupados e a sua desativação quando o quarto se encontra devoluto;
- h) Controlo da temperatura ambiente nas zonas comuns dos hotéis;
- i) Colocação de sensores de movimento em zonas de passagem e de menor permanência.

	Consumo por m ²				Consumo por cliente			
	Electr. Kwh	Gás Natural m ³	Gás Butano kg	Fuel\ Gasóleo L	Electr. Kwh	Gás Natural m ³	Gás Butano kg	Fuel\ Gasóleo L
Portugal	44,0	2,9	1,8	0,8	16,5	1,0	0,7	0,4
Resto do Mundo	70,5	1,7	2,4	1,6	34,3	1,0	0,8	3,8
Total	49,0	2,5	1,8	1,3	19,3	1,0	0,7	1,4

Emissões GEE (tCO ₂ e)	2019	2021	Varição (%)
Âmbito 1	7.674	4.009	-48%
Gases refrigerantes	178	252	42%
Combustão Estacionária	6.614	3.046	-54%
Frota Automóvel	882	711	-19%
Âmbito 2	19.277	11.957	-38%
Abordagem de mercado (market based)	19.890	12.333	-38%
Abordagem de localização (location-based)	19.277	11.957	-38%
Âmbito 3 *	40.092	21.346	-47%
Categoria 1 - Aquisição de bens e serviços	31.118	16.419	-47%
Categoria 2 - Bens de capital	2.916	826	-72%
Categoria 3 - Atividades relacionadas com energia	4.256	2.508	-41%
Categoria 5 - Geração de re ´ siduos nas operações	741	1.006	36%
Categoria 6 - Viagens de negócio	1.061	587	-45%
Emissões totais	67.043	37.312	-44%

* As categorias 4 (transporte a montante de materiais), e 8 (aluguer a montante) de âmbito 3 foram também calculadas mas, uma vez que representam menos de 5% das emissões totais do Grupo Pestana, e foram calculadas tendo por base estimativas e aproximações de baixa qualidade, estes foram omitidos.

Emissões de GEE (TCO₂e)



Importa salientar que, embora compare muito bem e tenha melhor desempenho ambiental do que outros grupos hoteleiros internacionais de dimensão e estrutura semelhante, em 2021 relativamente a 2019 o Grupo Pestana reduziu as emissões de CO₂ num total de 44%, correspondendo 48% ao âmbito 1, 38% ao âmbito 2 e 47% ao âmbito 3.

Recursos hídricos, um recurso crítico para todos

A água é um dos recursos mais importantes para o Planeta e é um recurso fundamental para o funcionamento das nossas unidades pois é necessária para os quartos dos hóspedes, nas cozinhas, nas limpezas em geral, na rega de espaços verdes e nas piscinas. Evidentemente, sendo um recurso tão necessário e cada vez mais escasso, é crucial uma boa gestão do mesmo.

Gestão e desempenho

Realizamos uma monitorização através de registos, com periodicidade diária, o que permite fazer uma melhor gestão e corrigir erros de imediato, caso aconteçam

	Consumo de Água por m ² m ³	Consumo de Água por Cliente m ³
Portugal	0,8	0,3
Resto do Mundo	0,9	0,5
Total	0,9	0,3

Medidas adotadas nas nossas unidades hoteleiras

Em 2021, nos estabelecimentos hoteleiros do Grupo Pestana foram adotadas as seguintes medidas nesta área:

- a) Realização de programas com medidas específicas por áreas (receção, housekeeping, lavandarias, cozinhas, jardins, piscinas, manutenção, etc.);
- b) Realização de ações de formação, sensibilização e divulgação de boas práticas ambientais;
- c) Colocação de sinalética de sensibilização aos clientes;
- d) Colocação de sistemas economizadores de água nas torneiras e chuveiros das unidades de alojamento e das cozinhas;
- e) Calibração dos autoclismos para que a descarga de água seja reduzida
- f) Existência de autoclismos com dupla descarga;
- g) Monitorização diária dos consumos por forma a detetar perdas ou desperdícios;
- h) Aproveitamento de água de levadas para rega dos jardins, na Madeira;

- i) Sistemas de rega automáticos e gota-a-gota para tornar a irrigação mais eficiente e definição de períodos para rega, em que a evaporação seja menor (manhã e final do dia);
- j) Utilização de águas residuais para rega dos campos de golfe.

Gestão de resíduos e Economia Circular

A gestão de resíduos é uma preocupação do Grupo Pestana não apenas por razões ambientais como, também, para proporcionar aos nossos clientes um ambiente mais agradável e saudável. Neste âmbito temos como princípio a promoção da redução dos desperdícios e o incentivo à reciclagem e reutilização de resíduos e materiais, procurando que estas medidas potenciem simultaneamente a redução dos custos da operação hoteleira.

Medidas nas nossas unidades hoteleiras

Em 2021, foram adotadas as seguintes medidas nesta área:

- a) Triagem de resíduos recicláveis, nomeadamente embalagens, vidro, papel/cartão, óleos alimentares, resíduos orgânicos, lâmpadas, pilhas e baterias, entre outros.
- b) Opção por materiais duráveis, reciclados e recicláveis (sempre que possível e economicamente viável)
- c) Eliminação gradual das doses individuais dos produtos por forma a diminuir a produção de resíduos de embalagem.

Redução do desperdício alimentar

O Grupo tem procurado reduzir o desperdício alimentar e no ano de 2021 adotou as seguintes medidas:

- a) Gestão diária das encomendas de bens alimentares perecíveis, adequando a aquisição aos níveis de ocupação do hotel;
- b) Aposta na higiene e segurança alimentar, implementadas no âmbito da nossa certificação HACCP, alargando o tempo de utilização dos alimentos, com segurança, decorrente do seu acondicionamento e manuseamento adequados;
- c) Aproveitamento de bens alimentares, como frutas, que ainda estivessem em condições de utilização, para confeção de compotas.
- d) Aproveitamento de refeições não consumidas pelos hóspedes para os refeitórios internos, onde foram servidas refeições aos colaboradores de cada hotel;
- e) Doação de refeições, evitando o desperdício alimentar das refeições que sobram, através da parceria com temos com a REFOOD;

“SAY NO TO PLASTIC”

O Pestana Hotel Group (PHG) introduziu em 2019 e manteve em vigor desde então um conjunto de medidas com vista à redução do uso de objetos de plástico pelos seus clientes, com enfoque nas seguintes matérias:

- a) Palhinhas: eliminação das palhinhas de plástico e a introdução de uma opção ecológica, em papel, estando aquelas disponíveis, apenas após pedido. Esta medida permite a redução de mais de 1,5 milhões de palhinhas de plástico por ano;
- b) Copos: substituição de copos de plástico descartável por copos reutilizáveis ou de papel, estimando-se uma redução de 5 milhões de unidades por ano;
- c) Dispensadores de produtos de higiene: colocação nas casas de banho de dispensadores de sabonete líquido, gel duche e champô em vez de pequenos frascos, de forma a reduzir substancialmente o plástico utilizado;
- d) Esferográficas: substituição gradual de esferográficas por lápis, seguindo o exemplo iniciado pelas Pousadas de Portugal;
- e) Chaves: sensibilização aos clientes no sentido de devolverem sempre as chaves dos quartos e evolução para soluções de abertura digital que dispense a chave.

As medidas adotadas no âmbito deste projeto permitiram a redução em cerca de 60% do plástico não reutilizável que apenas não tem sido mais consistente e aprofundada em razão da pandemia e das inerentes necessidades de prevenção e segurança.

Biodiversidade, um ativo para o nosso negócio

Em Portugal, a Pousada do Infante, em Sagres está integrada numa área protegida, os hotéis localizados em Moçambique e na África do Sul ocupam respetivamente 6.500 m² e 50.000 m² de área protegida e o Pestana Tróia Eco Resort é uma unidade inserida numa zona de Reserva Ecológica, onde a construção ocupa apenas 5% de todo-o-terreno, sendo os restantes 95% da área do eco-resort constituídos por reserva ecológica (50%) e área verde protegida (45%).

Por outro lado, a Pousada da Caniçada-Gerês está localizada muito próxima do incrível Parque Nacional da Peneda-Gerês.

Os estabelecimentos mencionados estão, por isso, sujeitos a regras de preservação da biodiversidade, que são supervisionadas pelas entidades gestoras dos parques naturais e, nesse contexto, cooperam com as iniciativas realizadas por estas entidades.

Património

A recuperação e preservação de património integra um dos 6 pilares definidos como estratégicos no programa Planet Guest, o que revela a importância que o Pestana Hotel Group atribui a esta vertente da sua atividade.

Gestão e Desempenho

No que concerne a esta área, importa sublinhar a continuação da aposta na recuperação de património e na sua utilização para finalidades turístico-hoteleiras. Trata-se de uma forma adequada de evitar a degradação e de reconstruir ou manter edifícios situados nos centros históricos das localidades respetivas, com respeito pela sua traça e demais características arquitetónicas e de lhe dar uma nova vocação que permita assegurar a sua atividade futura.

Os edifícios patrimoniais são objeto de uma intervenção de recuperação com respeito pelas suas características por forma a que a sua essência possa permitir a criação de experiências de natureza hoteleira.

Ações realizadas em 2021

No ano de 2021, terminaram ou prosseguiram obras em vários projetos, dando, assim, continuidade ao trabalho que nessa matéria vem sendo realizado desde há décadas e que nos anos mais recentes permitiu a entrada em funcionamento de estabelecimentos hoteleiros Pestana em Câmara de Lobos, Funchal, Lisboa, Óbidos, Porto e Vila Real de Santo António, em Portugal, ou em Amesterdão, Madrid e Nova Iorque, no estrangeiro.

Foram, assim, concluídos os projetos do Pestana Douro (ex-Fábrica Floral), Pousada do Porto (Palacete no centro histórico), Vila Real de Santo António (centro histórico pombalino), Fisherman, (ex-Torre Bela - Câmara de Lobos), Pestana Vintage Lisboa (Lisboa) e Pestana CR7 (Madrid).

2. Social (S)

O Capital Humano é central para o Pestana Hotel Group e chave para a sustentabilidade e sucesso da nossa atividade, que é uma atividade de pessoas para pessoas. Tendo em conta a expansão do Grupo, designadamente através de novas aberturas, a aposta no talento interno e externo tem sido uma prioridade e um aspeto fundamental para assegurar a partilha de conhecimento e disseminação da Cultura Pestana nos estabelecimentos que acabaram de ingressar na rede.

A Cultura Pestana assenta em 5 valores:

Ser Colaborativo, Ser Apaixonado, Ser Eficiente, Ser Conscioso e Ser Ágil.

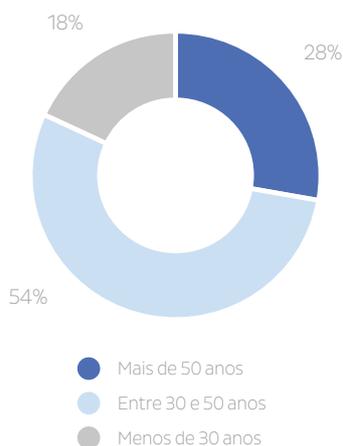
Perfil da equipa Pestana Hotel Group em 2021

Pestana Hotel Group	Hotelaria Portugal	Hotelaria Europa	Hotelaria África	Hotelaria América
3199	2306	243	357	293

Com um total de 3199 Colaboradores, dispersos por 3 continentes, somos um empregador relevante, sobretudo no mercado português, pela liderança que assumimos no setor da hotelaria. Em 2021 a nossa equipa integrava 43% de mulheres, 39% das quais em cargos de chefia (16% em relação ao total de Colaboradores). Num ano em que o Turismo voltou a ser fortemente impactado pela pandemia, continuámos a contribuir para a empregabilidade, com 691 novos postos de trabalho e os 24 Colaboradores portadores de deficiência refletem o exercício de uma empregabilidade inclusiva.

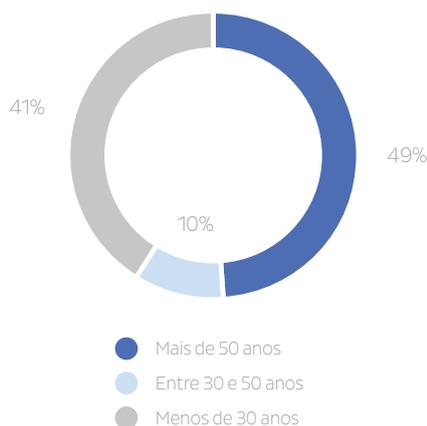
Uma equipa com lugar para todas as idades, que concilia a energia e a irreverência dos mais novos com a experiência dos mais velhos

Colaboradores do Pestana Hotel Group por faixa etária



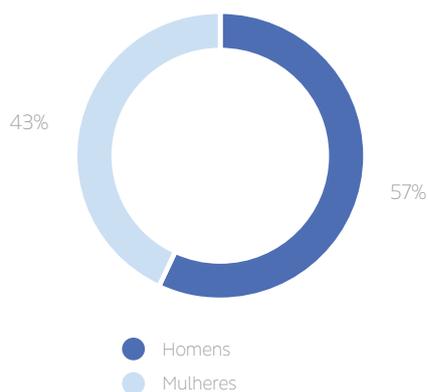
Em 2021 continuámos a criar emprego, com o acréscimo de 691 postos de trabalho

Novos colaboradores do Pestana Hotel Group por faixa etária



Uma equipa equilibrada, e que promove a igualdade de igualdades

Colaboradores Pestana Hotel Group por género



39% das nossas chefias são mulheres

% de Mulheres com Cargos de Chefia



Uma equipa formada por uma grande diversidade cultural

59

nacionalidades presentes na equipa Pestana. A diversidade torna-nos mais capaz de inovar, para melhor responder às necessidades dos Clientes



Numa perspetiva social, o ano de 2021 caracterizou-se pela adoção de regras relativas ao combate à pandemia e à adequada gestão dos recursos humanos neste contexto, e pela aprovação de políticas e de procedimentos com o horizonte de médio/longo prazo.

Principais áreas de foco, em ano de pandemia: segurança, saúde e empregabilidade do capital humano através de:

- Protecção da saúde e segurança de colaboradores;
- Salvaguarda dos postos de trabalho e do rendimento;
- Manutenção do espírito de equipa;
- Comunicação sistemática com os Colaboradores, incluindo sessões com o Presidente do Grupo;
- Formação para Colaboradores

A Gestão do Capital Humano no Grupo Pestana

O departamento de recursos humanos tem alocadas equipas em várias áreas, junto das operações, que acompanham de forma próxima os estabelecimentos hoteleiros nas várias regiões bem como dos outros negócios (imobiliária, golfe, animação turística e Pestana Vacation Club) e junto dos serviços partilhados, de forma a apoiar as necessidades das áreas mais corporativas. Existem, ainda, recursos que gerem temas mais transversais, nomeadamente a equipa de Payroll e Sistemas, responsável por toda a gestão de processos administrativos de recursos humanos, desenvolvimento e apoio bem como a equipa de desenvolvimento do talento, formação e comunicação interna.

Durante o triénio 2019-2021, o Grupo deu prioridade a 10 pilares na área de RH, que serviram de linhas orientadoras para as iniciativas desenvolvidas durante o período agora em apreço. Destes pilares, destacamos temas como o fortalecimento de relações entre operações e serviços partilhados, o desenvolvimento da comunicação interna, a atração e retenção de talento e a capacitação das nossas equipas através de formação.

Entretanto, definimos 6 pilares estratégicos para o triénio 2022-2024, no qual prosseguirão estas iniciativas: 1) disseminação da Cultura Pestana, 2) consolidação da Pestana Academy, 3) aposta contínua no talento interno, 4) melhoria da experiência do colaborador, 5) consolidação de um employer branding que se tem revelado cada vez mais forte e 6) melhoria contínua dos dados e processos internos, sempre com o objetivo de consolidar as ações passadas e lançar novos projetos para o próximo triénio.

Áreas de foco em 2021

No início de 2019 o Grupo definiu uma estratégia para os recursos humanos assente na atração de talento em grande escala (dado o crescimento da procura e a previsão de aberturas de hotéis Pestana em várias geografias), na formação e desenvolvimento do talento interno, na melhoria da comunicação interna e nos analytics de RH. Apesar da pandemia, que até acelerou algumas das iniciativas previstas, nomeadamente a formação e a comunicação como forma de manter as pessoas envolvidas com a empresa, numa altura de pouca ou nenhuma atividade, os objetivos mantiveram-se com um enfoque redobrado na retenção de talento. Ao longo de 2021 o Pestana Hotel Group implementou diversas iniciativas nas áreas de compensação e benefícios, formação e desenvolvimento, saúde e bem-estar, melhoria de espaços e comunicação interna.

Apoio ao emprego

Durante a pandemia, o Grupo recorreu a diversos apoios ao emprego com impacto no rendimento dos seus colaboradores. De forma a minimizar este impacto, o Grupo decidiu compensar as perdas de rendimento dos seus Colaboradores de modo a que, e apesar da falta de atividade, a generalidade dos seus trabalhadores não fosse penalizada em termos salariais.

Formação e Desenvolvimento

Através da Pestana Academy, o Grupo desenvolveu inúmeras iniciativas para fomentar o desenvolvimento dos seus colaboradores pessoal e profissionalmente. Organizadas em três pilares – (i) Growing Experiences, (ii) Learning Experiences, e (iii) Sharing Experiences, as iniciativas incluem diversas formações para os colaboradores das áreas Operacionais ou de Serviços Partilhados, mas também outros programas que permitem o desenvolvimento dos nossos colaboradores, assim como oportunidades de partilha de conhecimento e informação entre departamentos.

Apoio médico e saúde mental

Por outro lado, fruto do contexto de pandemia e da preocupação crescente com o tema da saúde e bem-estar, o Grupo disponibilizou consultas médicas e apoio psicológico aos seus Colaboradores. Foi também implementado um modelo híbrido de trabalho para os colaboradores dos Serviços Partilhados de forma a dar resposta aos desafios causados pela pandemia e alterações legislativas constantes.

Melhoria espaços sociais dos Colaboradores

Em 2021, desenvolvemos esforços importantes na melhoria dos espaços para os nossos colaboradores, em particular quanto aos alojamentos do Algarve e aos espaços de convívio da generalidade dos estabelecimentos.

Comunicação Interna

Finalmente, a área da comunicação interna tem sido prioritária, permitindo fazer chegar mais informação a todos os colaboradores. Através de newsletters e outras comunicações, partilhamos as principais notícias do mundo Pestana com os nossos colaboradores, contribuindo para um Grupo mais próximo e unido. Alguns eventos realizados em 2021 contribuíram também para aproximar as nossas equipas de Operações e Serviços Partilhados através de momentos de partilha em conjunto.

Projeto Cultura

Em 2021, também iniciámos o projeto da Cultura, com sessões envolvendo a Comissão Executiva e sessões de brainstorming alargado envolvendo diversos colaboradores das Operações e Serviços Partilhados, contribuindo para a construção desta plataforma.

Novos valores Pestana Hotel Group

Estando o Pestana Hotel Group distribuído por 15 países de 3 continentes, a definição e implementação de uma cultura comum e a vigência de políticas gerais e de procedimentos consistentes com elas tornam-se absolutamente essenciais para a coerência interna da organização e para a coesão das suas equipas por forma que cada trabalhador, onde quer que se encontre, diga com gosto e orgulho “I´m Pestana”!

Foi ainda realizado um trabalho interativo em matéria da cultura do Grupo, a sua visão e missão, tendo sido declinados os seus novos 5 valores: ser colaborativo/a, ser apaixonado/a, ser eficiente, ser ágil e ser consciencioso/a, tendo sido iniciado o processo de disseminação dos novos vetores da cultura pelas diferentes áreas funcionais e geográficas do Grupo.

5 Valores Grupo Pestana

- Ser **colaborativo/a**
- Ser **apaixonado/a**
- Ser **eficiente**
- Ser **ágil**
- Ser **consciencioso/a**

De igual modo, foram adotadas regras claras em matéria de teletrabalho em resposta, não apenas, às exigências da lei e da realidade imposta pela pandemia, mas também, e numa perspetiva mais estrutural, como forma de conciliação da vida profissional com a vida familiar dos trabalhadores.

Práticas Remuneratórias superiores a remuneração mínima garantida

Em todas as circunstâncias, o Pestana Hotel Group tem como pressuposto do seu funcionamento o cumprimento estrito da lei aplicável e no que concerne ao domínio laboral esse fator ganha especial acuidade.

Com efeito, além das disposições legais e regulamentares e das convenções coletivas aplicáveis, o Pestana Hotel Group tem praticado uma Remuneração Mínima Pestana de valor significativamente superior ao da Remuneração Mínima Mensal Garantida. Sempre que possível, incluindo quanto ao ano de 2021, e apesar do impacto da pandemia, procedeu ao pagamento de valores adicionais à generalidade dos seus trabalhadores.

Numa outra ótica, o Pestana Hotel Group tem em vigor um conjunto de benefícios, designadamente em matéria de preços a praticar, na utilização pelos trabalhadores dos estabelecimentos hoteleiros que operam sob qualquer uma das suas marcas.

Estas medidas impactam na satisfação e capacidade de retenção dos Colaboradores, expressas também numa média de antiguidade global superior a 10 anos.

	Pestana Hotel Group	Portugal	Hotelaria Europa	Hotelaria África	Hotelaria América
% de colaboradores com salário acima do ordenado mínimo nacional	94%	91%	88%	100%	96%
Média da antiguidade dos colaboradores	11 anos	12 anos	2 anos	10,04 anos	7 anos
Média da antiguidade dos colaboradores – homens	10,55 anos	12 anos	2,02 anos	9,91 anos	9 anos
Média da antiguidade dos colaboradores – mulheres	11,14 anos	13 anos	2,24 anos	10,28 anos	5 anos

Igualdade de Oportunidades, Diversidade e Inclusão

Atenta a sua inerência à própria natureza humana, o Pestana Hotel Group adota uma política e uma prática efetiva de plena igualdade funcional e salarial, sem qualquer discriminação em razão seja de que circunstância for.

Em antecipação às obrigações decorrente da lei, o Pestana Hotel Group subscreveu o compromisso para a inclusão e encontra-se agora, num contexto de alívio da pandemia e de um certo retorno à normalidade, a estabelecer os mecanismos que lhe permitam o reforço do ingresso no âmbito laboral de pessoas com deficiência.

Em 2021 prosseguiu e foi reforçado o envolvimento do Pestana Hotel Group com as comunidades locais onde se encontra em atividade. Com efeito, o tempo da pandemia serviu para reforçar o compromisso do Grupo precisamente com a educação e com o bem-estar, em geral, das “suas” comunidades, em vários casos numa verdadeira parceria com os seus próprios trabalhadores, no âmbito do respetivo voluntariado.

Segurança, uma prioridade máxima, num ano excepcional

A segurança é um direito fundamental de todos e por esta razão deve ser promovida e preservada enquanto tal, quer pelas empresas, quer pelos cidadãos no geral. O Grupo dotou-se de uma empresa Pestana Segurança através da qual pretende criar e assegurar todas as condições para que os seus clientes, trabalhadores e estabelecimentos estejam permanentemente inseridos, 365 dias por ano, 24h por dia, num ambiente em que o bem-estar e a qualidade de segurança constituam um dos valores mais importantes.

Gestão e Desempenho

Como se referiu acima, o tema “segurança” é orientado para o bem-estar de todos os envolvidos, designadamente para os clientes que procuram através do PHG uma estadia tranquila e segura, livre das preocupações do seu dia-a-dia.

Importa sublinhar neste contexto os recentes e avultados investimentos realizados pelo PHG no âmbito da segurança e a evolução na sua estrutura organizativa que terá como reflexo, seguramente, o benefício da prestação dos seus serviços, coadjuvados pelos meios técnicos e humanos no âmbito dos Alvarás aprovados e autorizados pelo Ministério da Administração Interna.

Certo é que, apesar da instabilidade social do ano em análise, concernente às circunstâncias resultantes da situação excepcional com que Portugal e o mundo se depararam, no âmbito da pandemia da doença Covid-19, e fruto da manutenção da exigente observância das regras de segurança, o Grupo não foi objecto de qualquer sobressalto na matéria, designadamente no que respeita à protecção de pessoas e bens.

Também no que se refere a ciberataques não teve o Grupo Pestana qualquer incidente de segurança.

Por outro lado, deve referir-se o cumprimento estrito das obrigações em matéria de segurança, higiene e saúde no local de trabalho sendo muito escasso o índice de acidentes de trabalho.

Segurança	Pestana Hotel Group	Portugal	Hotelaria Europa	Hotelaria África	Hotelaria América
Taxa de frequência de acidentes	1,88%	2,17%	1,23%	0,29%	2,04%
Taxa de gravidade de acidentes	0	0	0	0	0
% de colaboradores com seguro de saúde	68%	87,6%	n/a	n/a	54%
Investimento em seguros de saúde	257.743 €	132.420 €	-	-	125.323 €

O Pestana Hotel Group atribuiu e mantém um seguro de saúde a todos os seus trabalhadores em Portugal a que acresce, ainda, a existência em algumas áreas geográficas, em alguns dias do mês, de médico (medicina curativa) com consultas gratuitas e, mediante solicitação, de consulta especializada em Psicologia.

Investimento COVID

Para além do desenvolvimento de planos de contingência e da criação de procedimentos de segurança, foram desenvolvidas ações de formação nos estabelecimentos do Pestana Hotel Group (Continente/Ilhas) com a finalidade de preparar todos os trabalhadores para as novas realidades de (in)segurança e procedimentos a aplicar do ponto de vista preventivo. Cada estabelecimento procedeu à aquisição de equipamentos e materiais, o que se traduziu, quanto às unidades hoteleiras de Portugal, num valor total de € 137.388, essencialmente quanto aos seguintes itens:

- a) Sinalética para Colaboradores e Clientes;
- b) Testes para Colaboradores e Clientes;
- c) Baldes para recolha de máscaras;
- d) Máscaras;
- e) Selos com certificação clean & safe;
- f) Termómetros para medição de temperatura;
- g) Luvas;
- h) Dispensadores de gel desinfetante e torres de higienização de mãos;
- i) Expositores de acrílico;

- j) Óculos e viseiras de proteção;
- k) Tapete desinfetante e de secagem;
- l) Resguardos para colchões;
- m) Resguardos acrílicos;
- n) Filtro ventilador;
- o) Expositores de informação.

Formação, uma ponte para a competitividade

A aprendizagem e o desenvolvimento das pessoas que compõem as nossas equipas é um pilar essencial na estratégia do Pestana Hotel Group, demonstrado pelo investimento realizado na Pestana Academy, a qual engloba os programas de desenvolvimento, partilha e aprendizagem executados por formadores externos e internos certificados. É através da formação que garantimos a coesão das equipas, lideranças fortes, conhecimento aprofundado de segurança e prevenção garantindo assim o melhor serviço aos nossos clientes. É também a formação que nos garante continuarmos a inovar utilizando novos métodos e técnicas, conseguindo assim mantermo-nos competitivos.

No que respeita à formação e desenvolvimento das nossas pessoas, o Pestana Hotel Group conta com uma área de Learning & Development (L&D), enquadrada no departamento de Recursos Humanos, que coordena a área de formação e desenvolvimento para o Grupo a nível global. É através deste departamento que são desenvolvidas as iniciativas da Pestana Academy direcionadas tanto para Operações como para Serviços Partilhados, em função das necessidades identificadas.

Este trabalho é sempre feito de forma muito próxima com as equipas operacionais e departamentos de Serviços Partilhados, em situação de estreita colaboração.

Com uma equipa em crescimento, o objetivo da área de L&D é apostar nas formações em áreas comportamentais, nomeadamente a comunicação interpessoal, formações e preparação das lideranças, e onboarding e integração, para além de temas associados à operação hoteleira, como formações necessárias para a atividade diária (e.g. segurança contra incêndios, primeiros socorros, etc).

Sublinhe-se, ainda, o facto de serem também desenvolvidos conteúdos customizados em função de necessidades específicas que sejam identificadas.

Gestão e Desempenho

Horas de formação ministrada	Pestana Hotel Group
Horas de formação ministrada – Medidas de Segurança e Prevenção	5 374
Horas de formação ministrada – Tecnologia e digitalização	2 268
Horas de formação ministrada – Liderança, Saúde Mental e Bem-estar	5 249
Horas de formação ministrada – Idiomas	72
Horas de formação ministrada – Formação técnica	746
Horas de formação ministrada – Outros	1 200
Horas de formação ministrada	14 909

Pestana Academy

A Pestana Academy oferece iniciativas em 3 pilares, (I) Growing Experiences, (II) Learning Experiences, e (III) Sharing Experiences

I Growing Experiences – Experiências de desenvolvimento pessoal e de carreira através de programas relevantes. Neste pilar, incluem-se programas como o programa de Trainees, o programa Growing Together, ou o programa Pestana Mobility, para além do acompanhamento da relação com escolas e universidades e diversas iniciativas associadas ao acolhimento dos novos colaboradores do Grupo.

- a) **Programa de Trainees** – Em 2021 lançámos 2 turmas, que concretizaram um estágio de 9 meses nos nossos Serviços Partilhados. Os participantes são acompanhados por um mentor/a sénior durante todo o período de estágio, têm experiências em diferentes departamentos e experiências nas operações hoteleiras para melhor compreensão do negócio, e também a oportunidade de ter visitas guiadas às nossas unidades, e participar em eventos com o CEO;
- b) **Growing Together** – Foi retomado o programa rotativo, com passagem por várias áreas de Serviços Partilhados e Operações e várias geografias, com o objetivo de formar futuras lideranças operacionais. Recrutámos 5 participantes internos e externos para fazerem parte desta edição do programa, que iniciaram o seu percurso com 6 meses de experiência corporativa, passando pelas áreas de Finance, Recursos Humanos, Marketing, Manutenção e outros, continuando depois para 6 meses de experiência operacional em rotação entre departamentos e marcas do Grupo;
- c) **Mobilidade** – Existiram também diversas experiências de mobilidade, em Portugal e no estrangeiro, permitindo uma aproximação das equipas e a partilha de experiências entre as várias regiões;

d) Parcerias com Escolas e Universidades – Foi ainda dada continuidade aos contactos e parcerias com escolas e universidades, em particular a parceria com a Escola Técnica Profissional da Moita. Em termos de acolhimento de novos colaboradores, foram realizadas várias sessões de "Welcome" nas várias regiões, assim como sessões do Pestana World, programa que permite que novos Colaboradores conheçam as diversas áreas de atividade do Grupo e departamentos.

II Learning Experiences – Correspondem a momentos de aprendizagem para os colaboradores, conduzidos em diferentes formatos e em várias áreas da Operação e corporativas, através de formadores certificados, internos ou externos. No âmbito deste pilar, são desenvolvidas diversas formações nas áreas operacionais, de competências de gestão, de competências mais técnicas, ou customizadas com base nas necessidades identificadas.

Em 2021, no âmbito da preparação das reaberturas das unidades, o tema das medidas preventivas e de segurança foram as principais ações formativas, em conjunto com a revisão das medidas de segurança COVID-19, segurança contra incêndios e evacuações, higiene e segurança no trabalho, e suporte básico de vida. Adicionalmente, e dada a importância dos temas de saúde e bem-estar dos colaboradores nos escritórios, hotéis/pousadas e em teletrabalho, foram ainda implementadas ações concretas no âmbito do desenvolvimento de competências de gestão de stress pessoal e das equipas.

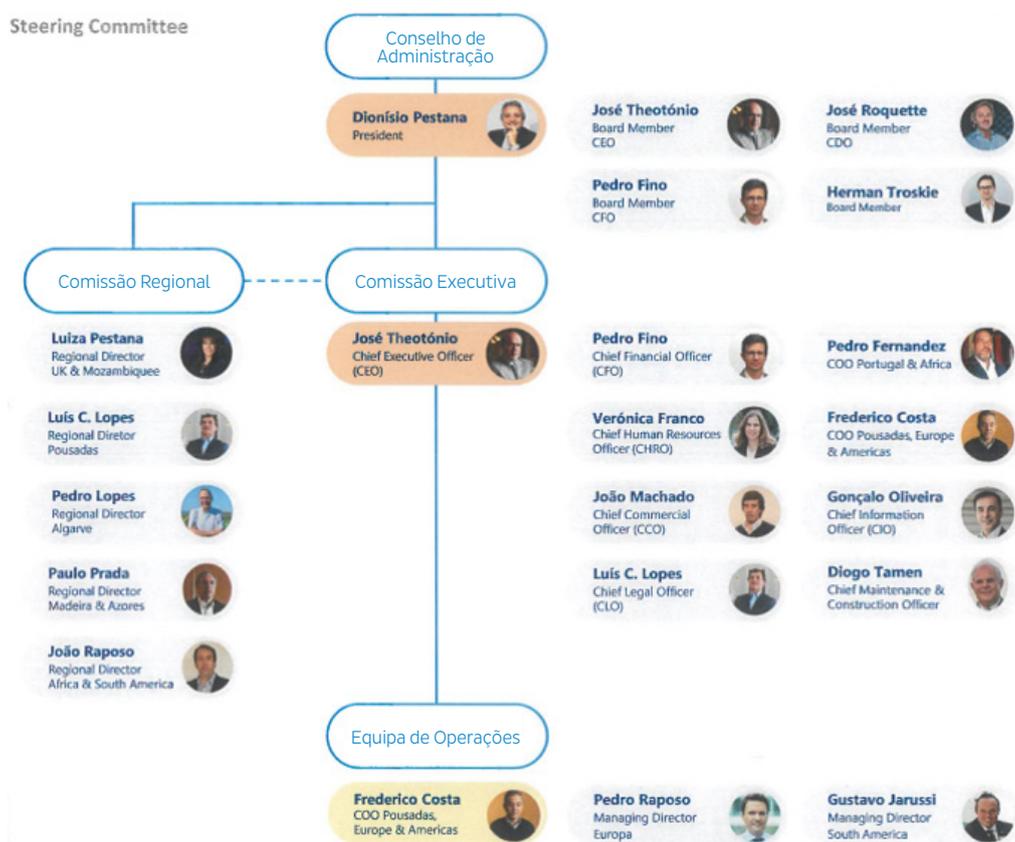
III Sharing Experiences – São momentos de partilha de conhecimento interno e boas práticas com o objetivo de estabelecer pontes entre departamentos. Promovemos relações interpessoais e interdepartamentais que ajudem a fortalecer a nossa cultura, a nossa organização e o nosso espírito enquanto Grupo.

Nestas iniciativas incluem-se os Pestana Sharing, Pestana Invites, Pestana Lives, Pestana Talks ou o programa Pestana Envision.

3. Governance (G)

A gestão corporativa do Grupo Pestana é assegurada pela Comissão Executiva, presidida pelo CEO e também integrada por administradores com responsabilidade pelas áreas sectoriais (operação, marketing, vendas, recursos humanos, financeira, além da manutenção e jurídica) que reúne semanalmente. A Comissão Executiva adota, também, a versão alargada, por nela participarem os Administradores institucionalmente responsáveis pelas diferentes áreas geográficas, a qual reúne uma vez por mês.

O facto da Comissão Executiva reunir com a regularidade acima indicada permite que ela se torne no núcleo principal das decisões estratégicas e táticas do Grupo, as quais são, assim, adicionadas de um nível superior de consensualidade e de transparência.



Composição da Comissão Executiva

N.º de Administradores	16
Mulheres	2
Homens	14
N.º de Administradores com mais de 50 anos	11
N.º de Administradores entre 30 e 50 anos	5
N.º de Administradores com menos de 30 anos	0
N.º de Administradores Executivos	16

Compliance, um vetor estruturante do Grupo Pestana

Em razão do largo espectro dos milhares de pessoas que o integram, na sua diversidade geográfica, cultural e social, importa que o Grupo se dote de uma estrutura de princípios e normas comuns porquanto tal facto demonstra, antes de mais, o seu compromisso com o cumprimento das regras aplicáveis, alinhando comportamentos. A existência de tais princípios e regras cria, ainda, efetivas condições para a deteção, comunicação e repressão das situações de incumprimento que, infelizmente, possam vir a ter lugar.

Neste âmbito o Pestana Hotel Group aprovou em 2017 o Código de Conduta e Ética, o qual é comunicado aos colaboradores logo no processo de onboarding através da entrega de uma cópia do mesmo a cada novo trabalhador, aquando do seu ingresso.

Partindo desse mesmo Código, o Pestana Hotel Group aprovou o Manual de Compliance que, afinal, corresponde a uma estrutura funcional destinada a assegurar o cumprimento das regras, de quaisquer regras jurídicas, e não apenas àquelas que se reportem ao combate à corrupção, um conjunto de mecanismos de controlo, de formação de trabalhadores, sempre com o objetivo de criar uma cultura de cumprimento e de adequado tratamento das infrações que sejam detetadas.

O Compliance, assim, é um vetor estratégico do Grupo Pestana por ter como função assegurar e garantir o funcionamento e exercício das atividades da empresa em linha com a regulação que lhe é aplicável e evitar a prática de ilícitos de qualquer natureza, reduzindo o risco de ocorrências de incumprimento, com efeitos jurídicos, financeiros e/ou reputacionais.

Indicador	2021
N.º processos judiciais por infrações legais	0
N.º de multas pagas por infrações legais, por área	0
Valor de multas pagas	0

Princípios de Compliance

Tal como consta do documento em apreço, o sistema de Compliance assenta nos seguintes princípios:

- Legalidade
- Aplicação estrita da lei e em caso de dúvida deve obter-se esclarecimento.
- Proporcionalidade
- As empresas devem adotar os procedimentos adequados.
- Transparência
- Os colaboradores não devem participar em práticas ilegais e de subterfúgio

Comité de Compliance

Designado por 5 anos, tem como responsabilidade acompanhar as atividades do Grupo nesta matéria, garantir o funcionamento do sistema de compliance e propor as alterações pertinentes, analisar as denúncias e reportes semestrais dos Compliance Officers e promover a realização de ações de formação e comunicação nesta matéria. Reúne ordinariamente de 2 em 2 meses.

Administrador de Compliance

Para a integração efetiva destes princípios, o Grupo designou em cada Conselho de Administração das respetivas empresas um Administrador com a incumbência da área de compliance no âmbito respetivo. Esse Administrador tem como responsabilidade a aplicação do Manual de Compliance, a coordenação da atuação dos compliance officers, e a apresentação ao respetivo Conselho de Administração do relatório anual de análise de riscos de incumprimento e procedimentos de prevenção e mitigação.

Manual de Compliance

O Grupo criou um Manual de Compliance, que corresponde ao núcleo essencial dos princípios e normas a observar em matéria de cumprimento da lei o qual deve ser seguido por todos os Colaboradores, qualquer que seja o tipo de contratação que lhe seja aplicável, estando previstas sanções para o caso de ser violada alguma das suas regras e disposições.

Cibersegurança e Proteção de Dados, defender e assegurar a continuidade do negócio

A principal prioridade da Cibersegurança e da Proteção de Dados dentro do Grupo Pestana é, em primeiro lugar, o cumprimento da lei – internacional e nacional – e dar o devido suporte à sua missão.

Com efeito, como entidades empregadoras e como prestadoras de serviços, as entidades integradas no Grupo Pestana podem, por vezes assumir, a custódia ou o controlo de certas informações sensíveis não públicas pertencentes aos seus Colaboradores, clientes, prestadores de serviços e fornecedores (em conjunto "titulares dos dados"). Nesses casos, têm a responsabilidade de proteger a informação sensível não pública dos titulares dos dados que lhes é confiada enquanto ela se encontrar sob a sua custódia ou controlo.

Além disso, todos os empregados, contratantes, consultores, empregados temporários, clientes, visitantes, pessoal de fornecedores ou outro pessoal que acede às instalações, redes, sistemas de informação, ativos ou informações do Grupo Pestana, têm a responsabilidade de proteger estes ativos e dados vitais para o funcionamento eficaz da nossa atividade.

O objetivo da área de Cibersegurança e Proteção de Dados do Grupo Pestana é facilitar e promover a segurança da informação em toda a empresa, bem como, cumprir a legislação, através de boas práticas aplicáveis em cada uma das áreas.

Adicionalmente, a garantia de boas práticas de Cibersegurança e Proteção de Dados é um fator reputacional, distintivo e diferenciador de negócio, transmitindo confiança a todos aqueles que partilham os respetivos dados pessoais ao Grupo Pestana.

Gestão da Cibersegurança

No Grupo Pestana o conceito agregador de cibersegurança corresponde a um conjunto de tecnologias, processos e práticas usadas para assegurar a integridade da informação e para minimizar o risco de um ataque cibernético, impedindo o acesso não autorizado às informações pessoais e comerciais que o Grupo armazena, na sua rede e nos seus dispositivos corporativos.

O Pestana Hotel Group adotou os procedimentos legais de proteção de dados e, desde o início da sua obrigatoriedade, a 25 de maio de 2018, encontra-se a cumprir as disposições do Regulamento Geral. Para o efeito, procedeu à contratação de uma entidade externa, a Sociedade de Advogados Cuatrecasas, para orientar a implementação dos procedimentos e para servir como Data Protection Officer (DPO), nos precisos termos previstos na legislação.

Por outro lado, o Pestana Hotel Group considera ter devidamente acautelado um sistema de redundância de dados que lhe permita manter a memória da atividade passada e prosseguir, com um tempo de intervalo escasso, a sua atividade futura e o normal funcionamento dos seus estabelecimentos hoteleiros em caso de perda de alguma informação decorrente de algum acesso indevido ou de algum incidente.

O Grupo Pestana encara com preocupação a eventualidade de ataques à informação de que dispõe, não apenas porque tal facto se pode traduzir numa perda efetiva de dados e inerente decréscimo da atividade ou produtividade mas, também, porque um acesso indevido aos dados que tem guardados corresponderá a um ataque à sua boa reputação e, até mesmo, à informação pertencente a terceiras entidades.

Consideramos que a segurança cibernética bem-sucedida envolve várias camadas de proteção em todos os seus dispositivos, programas, redes e sistemas. Entre outros, o Grupo dispõe dos seguintes mecanismos:

- Security Operations Center terceirizado no modelo de serviço, usando tecnologia de ponta, assegurando a gestão de deteção de ameaças cibernéticas e resposta a incidentes de última geração. Protegemos os sistemas, dados e pessoas da organização contra ameaças cibernéticas novas e emergentes de forma a garantir a conformidade regulatória.

- O Grupo conta também com uma solução de gestão de vulnerabilidades, realizando verificações internas e externas regulares ao seu ambiente de TI para monitorizar o risco de vulnerabilidades conhecidas. Identificamos, analisamos e avaliamos eventuais problemas de segurança que possam deixar as infraestruturas expostas a ataques, implementando um plano de remediação para mitigar os riscos.

Embora não exista um sistema de gestão certificado, o Grupo conta já com um conjunto alargado de políticas e de procedimentos que abrangem as principais matérias de proteção de dados, segurança de infraestruturas, gestão de identidades bem como outras configurações, suportando os mesmos nas melhores práticas de mercado e nas normas mais utilizadas no sector, nomeadamente, RGPD, ISO 27001 e NIST.

Na matéria específica da proteção de dados, existe um Modelo de Governo definido e aprovado, com competências e responsabilidades atribuídas e têm sido feitas diversas ações de formação aos Colaboradores, de forma serem transmitidos os conhecimentos necessários para o tratamento de dados pessoais efetuado no dia a dia.

Principais iniciativas e programas implementados em 2021, para melhorar a Cibersegurança e proteção de dados

- **Business Impact Analysis (BIA)**

Revisão do Business Impact Analysis com o objetivo de atualizar a previsão de consequências da interrupção de uma função ou processo de negócio, reunindo as informações necessárias para desenvolver estratégias de recuperação.

- **Security Operations Center (SOC)**

Implementação de um Security Operations Center com a principal missão de monitorizar e alertar sobre eventos de segurança. Inclui a coleta, análise e correlação de dados para identificar atividades suspeitas e melhorar a segurança da organização.

- **Multi Factor Authentication (MFA)**

Implementação de um sistema que requer mais de um fator de autenticação distinto para garantir uma autenticação bem-sucedida.

- **Vulnerability Scanning**

Implementação de uma solução dedicada de verificação de vulnerabilidades, assegurando uma inspeção dos possíveis pontos de exploração em computadores, servidores e redes para identificar falhas de segurança. Além da verificação de vulnerabilidades é efetuada uma classificação das mesmas apoiando a previsão da eficácia das contramedidas.

- **Formação aos colaboradores**

Formação e webinar em matéria de proteção de dados a todos os colaboradores em matéria de proteção de dados.

- **Revisão do Modelo de Governo**

Foram revistos os colaboradores com funções de LPO, tendo-lhes sido comunicadas as responsabilidades e competência, bem como, tendo sido dada formação a todos em matéria de proteção de dados pessoais.

- **Revisão de Políticas e Procedimentos em matéria de proteção de dados**

Atualização de Políticas e Procedimentos com vista ao cumprimento dos requisitos legais aplicáveis em matéria de proteção de dados e à definição de fluxos de comunicação e de ação.

Indicador	2021
N.º de incidentes de cibersegurança e/ou violação de proteção de dados	0
Investimento em processos promotores da cibersegurança	€ 35.000

7. Anexos

Sobre este Relatório

Este relatório de sustentabilidade foi desenvolvido tendo em consideração os princípios dos standards GRI, nomeadamente os princípios para definir o conteúdo e a qualidade do relatório.

Com efeito, num ano em que se prevê o lançamento dos standards europeus para a divulgação de informação de sustentabilidade, ao abrigo da nova regulação europeia neste domínio, entendemos que deveríamos elaborar um documento que considere, desde já, a filosofia e o conteúdo da informação não financeira das entidades mas que agregue, também, outras tipologias de informação como sejam as iniciativas Planet Guest, que há mais de uma década caracterizam a forma de estar do Grupo Pestana em matéria de responsabilidade social e ambiental. Nesse contexto, quisemos, ainda, destacar um conjunto de unidades, com as suas iniciativas emblemáticas de sustentabilidade.

No que concerne especificamente ao novo contexto regulatório, este Relatório integra um caderno com um teor mais técnico, que traduz a aproximação que estamos a realizar ao ESG. Os temas relevantes identificados nesta secção refletem os aspetos materiais de sustentabilidade do nosso setor de negócio, sendo divulgado para cada um deles a abordagem de gestão, as boas práticas implementadas e os respetivos indicadores de desempenho.

Estamos certos que o percurso que iremos realizar num futuro imediato para uma convergência com o novo quadro legal, da União e português, exigirá os necessários ajustes com novos procedimentos assim como a divulgação de novos indicadores, parametrizados pelas futuras normas.

Para a informação veiculada neste relatório foi necessária a contribuição de diversas áreas funcionais do Grupo, com informação de teor qualitativo e quantitativo, a quem agradecemos a colaboração.

Âmbito da Informação

Este relatório apresenta as Políticas e o desempenho de sustentabilidade do Grupo Pestana do ano 2021. Tem como âmbito o Pestana Hotel Group.

Tabela da Global Reporting Initiative

Assim, apresentamos em seguida os standards de divulgação geral da GRI (2016). Tendo identificado um conjunto de temas relevantes, decidimos abdicar de utilizar os standards de desempenho do GRI para os temas materiais. Optámos por utilizar os indicadores de desempenho (KPI's) do Grupo, que são utilizados para, internamente, avaliarmos o nosso desempenho de sustentabilidades. Sendo este relatório um exercício de transparência para com os nossos stakeholders, foi nosso entendimento que a partilha destes indicadores seria, sob o ponto de vista da nossa responsabilidade e accountability, o mais apropriado.

GRI Standard	Divulgação	Página/ Resposta Direta	Omissão
Informação Geral Standard 102 / 2016	102-1 Nome da organização.	Hotel Pestana Group	
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	7,8,10,11	
	102-3 Localização da sede da empresa	Pestana Management Portugal Rua Jau, 54 1300-314 Lisboa	
	102 - 4 Localização das operações	Informação disponibilizada em Homepage – Grupo Pestana (pestanagroup.com)	
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	O Grupo Pestana agrega um conjunto de sociedades sob a forma de SA ou de sociedade por quotas, a generalidade das quais da propriedade exclusiva Pestana, e algumas delas em parceria.	
	102-6 Mercados servidos	7,8,10,11	
	102-7 Dimensão da organização	7,8,10,11,49	
	102-8 Colaboradores por tipo de trabalho e de contrato	O Grupo tem em Portugal a generalidade dos Colaboradores com contrato permanente e em regime de tempo integral.	Os dados não incluem a operação fora de Portugal
	102-9 Cadeia de fornecedores	Desenvolvemos a nossa atividade com base numa cadeia de fornecedores que concilia fornecedores globais com fornecedores locais.	
	102-10 mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação à cadeia de fornecedores da organização	Não ocorreram alterações significativas, que estejam refletidas nos indicadores deste relatório	

GRI Standard	Divulgação	Página/ Resposta Direta	Omissão
	102-11 Abordagem ao princípio da precaução	As nossas operações são realizadas com o objetivo de evitar ou reduzir todos os impactos negativos sobre o ambiente e bem-estar humano.	
	102-12 Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	Compromisso com a Inclusão O Grupo Pestana comprometeu-se com o ICF a antecipar a contratação de pessoas com deficiência face às datas legais. Somos ainda subscritores do Lisboa Capital Verde e do Compromisso para a Mobilidade em Lisboa	
	102-13 Participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de advocacy a que a organização pertença	Para além de membros de diversas associações, ocupamos lugar na Direção do GRACE, Conselho Geral da EPIS, e nos órgãos sociais da CTP AHP, ATL, ATC, APC, entre outras.	
	102-14 Mensagem do decisor máximo	5	
	102-16 valores, princípios, standards e normas de conduta	41	
	102-18 Estrutura de governo da organização, incluindo os comités do órgão de governo mais elevado; Comités responsáveis pela decisão sobre os temas económicos, ambientais e sociais	59	
	102-40 Lista de grupos de stakeholders envolvidos pela organização.	Clientes; Fornecedores; Colaboradores; Fornecedores; Comunidades Locais; Associações e organizações do setor turístico, Media, Administração central e local	
	102-41% de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	100% dos nossos colaboradores são abrangidos por contratos de trabalho coletivo. A informação tem como âmbito a operação em Portugal, excluindo outras geografias.	

GRI Standard	Divulgação	Página/ Resposta Direta	Omissão
	102-42 Processo de identificação e seleção de stakeholders	Os stakeholders foram identificados com base nos seguintes critérios: relevância para a concretização da missão da empresa; impacto sobre a licença para operar da empresa;	
	102-43 abordagem adotada pela organização para envolver os stakeholders, nomeadamente a frequência do envolvimento por categoria de stakeholder, indicando se existiu um processo de envolvimento específico para o relatório	O Grupo detém áreas funcionais com responsabilidade pela comunicação e envolvimento dos principais stakeholders internos e externos. Não foi realizado um processo de consulta específico para este relatório	
	102-44 Principais questões e tópicos levantados pelos stakeholders	Não realizámos um processo de auscultação específico para a sustentabilidade.	
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização não cobertas pelo relatório	O reporte financeiro tem um âmbito diferente do relatório de sustentabilidade. A informação financeira está disponível em Informação Financeira – Grupo Pestana (pestanagroup.com)	
	102-46 Definição de conteúdo e limites do relatório	O relatório tem como âmbito o Pestana Hotel Group, englobando a sua operação hoteleira em 15 países, da região da Europa, América e África.	
	102-47 Lista dos temas materiais	Os temas materiais do relatório, descritos no caderno sobre a nossa aproximação ao ESG, resultam de um processo de reflexão interno sobre os temas materiais de sustentabilidade, enquanto aspetos que têm vindo a ser englobados nos processos de gestão do Grupo. Estes temas refletem ainda um alinhamento global com os aspetos de sustentabilidade considerados como materiais no processo de aferição da materialidade que está a ser realizado pelo Turismo de Portugal.	

GRI Standard	Divulgação	Página/ Resposta Direta	Omissão
	102-48 Explicação do efeito de quaisquer reformulações de informações existentes em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações	Não aplicável	
	102-49 Alteração no reporte de sustentabilidade	Não aplicável	
	102-50 Período abrangido para as informações apresentadas no relatório	As informações apresentadas referem-se ao ano de 2021.	
	102-51 Data do último relatório publicado	2020	
	102-52 Ciclo de publicação de relatórios	O relatório é publicado anualmente	
	102-53 Contacto para perguntas referentes ao relatório ou ao seu conteúdo	Pestana Planet Guest Marta Castelão Costa E-mail: marta.castelao@pestana.com	
	102-54 Referência à utilização dos Standards GRI	Este relatório tem em consideração os standards GRI, nomeadamente os seus princípios, e disponibilização de informação sobre a abordagem de gestão atual para os temas relevantes de ESG do Grupo. Em matéria de indicadores de desempenho, optou-se pela divulgação do resultado dos KPIs que integram o sistema de indicadores existentes.	
	102-55 Índice GRI	66	
	102-56 Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	O relatório não foi verificado por uma entidade externa	

Tema material: Energia e Clima			
GRI Standard / KPI	Descrição do Standard/indicador	Página/ Resposta	Omissão / Comentários
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tema material e dos seus limites	42	
	103-2 Componentes da abordagem de gestão	42 a 44	
KPI	Consumo eletricidade (KWh / m ² e KWh / cliente)	44	
KPI	Consumo Gás natural (M3/M2 e M3/Cliente)	44	
KPI	Consumo Gás Butano (KG/M2 e KG/Cliente)	44	
KPI	Consumo de Fuel/Gasóleo (L/M2 e L/Cliente)	44	
KPI	Emissões de Gases com efeito de estufa (CO ₂ e) - âmbito 1,2 e 3	44	

Tema material: Recursos hídricos			
GRI Standard / KPI	Descrição do Standard/indicador	Página/ Resposta	Omissão / Comentários
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tema material e dos seus limites	44	
	103-2 Componentes da abordagem de gestão	44 a 47	
KPI	Consumo de água (M3/M2)	45	

Tema material: Biodiversidade			
GRI Standard / KPI	Descrição do Standard/indicador	Página/ Resposta	Omissão / Comentários
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tema material e dos seus limites	47	
	103-2 Componentes da abordagem de gestão	47	

Tema material: Património			
GRI Standard / KPI	Descrição do Standard/indicador	Página/ Resposta	Omissão / Comentários
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tema material e dos seus limites	47	
	103-2 Componentes da abordagem de gestão	47,48	

Tema material: Práticas Remuneratórias			
GRI Standard / KPI	Descrição do Standard/indicador	Página/ Resposta	Omissão / Comentários
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tema material e dos seus limites	53	
	103-2 Componentes da abordagem de gestão	53,54	
KPI	% de colaboradores com salário acima do ordenado mínimo nacional	53	
KPI	Média da antiguidade dos colaboradores	53	
KPI	Média da antiguidade dos colaboradores - homens	53	
KPI	Média da antiguidade dos colaboradores - mulheres	53	

Tema material: Segurança			
GRI Standard / KPI	Descrição do Standard/indicador	Página/ Resposta	Omissão / Comentários
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tema material e dos seus limites	54	
	103-2 Componentes da abordagem de gestão	54 a 56	
KPI	Taxa de frequência de acidentes	55	
KPI	Taxa de gravidade de acidentes	55	
KPI	% de colaboradores com seguro de saúde	55	
KPI	Investimento em seguros de saúde	55	

Tema material: Formação			
GRI Standard / KPI	Descrição do Standard/indicador	Página/ Resposta	Omissão / Comentários
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tema material e dos seus limites	56	
	103-2 Componentes da abordagem de gestão	56 a 58	
KPI	Horas de formação ministrada	57	
KPI	Horas de formação ministrada, por área formativa	57	

Tema material: Compliance			
GRI Standard / KPI	Descrição do Standard/indicador	Página/ Resposta	Omissão / Comentários
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tema material e dos seus limites	60	
	103-2 Componentes da abordagem de gestão	60,61	
KPI	N.º processos judiciais por infrações legais	60	
KPI	N.º de multas pagas por infrações legais, por área	60	
KPI	Valor de multas pagas	60	

Tema material: Cibersegurança e Proteção de Dados			
GRI Standard / KPI	Descrição do Standard/indicador	Página/ Resposta	Omissão / Comentários
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016	103-1 Explicação do tema material e dos seus limites	61	
	103-2 Componentes da abordagem de gestão	61 a 64	
KPI	N.º de incidentes de cibersegurança e/ou violação de proteção de dados	64	
KPI	N.º de colaboradores formados em cibersegurança	64	
KPI	Investimento em processos promotores da cibersegurança	64	



PESTANA

HOTEL GROUP