



Relatório de Sustentabilidade 2022 do Pestana Hotel Group

Mensagem do Presidente

A pandemia COVID 19 ainda condicionou muito a vida em sociedade e concretamente as Operações do Grupo Pestana no primeiro trimestre de 2022 tendo sido possível, apesar disso, manter em curso um conjunto de ações especialmente destinadas às pessoas mais vulneráveis das nossas comunidades.

Quando se aproximava a retoma da normalidade do funcionamento das estruturas sociais e das organizações, sobreveio a guerra na Europa, que infelizmente ainda se mantém. Na sua fase inicial, a invasão da Ucrânia determinou um fluxo maciço de refugiados que procuraram abrigo seguro em outros países, tendo Portugal vindo a acolher largas dezenas de cidadãos ucranianos, sobretudo mulheres e crianças, além de pessoas idosas.

Para fazer face a esta emergência social o Grupo Pestana deu o seu contributo, designadamente, através do acolhimento temporário e da garantia de alimentação de muitas famílias nos nossos Hotéis da região de Lisboa e de Berlim assim como através da oferta de emprego, sempre com alojamento e alimentação, em Hotéis do Algarve, da região de Lisboa, da Madeira e Porto Santo e do Porto.

Entretanto, após o período pandémico acentuou-se a afirmação das atividades ESG, sendo cada vez maior o seu impacto, seja no que concerne às situações dos trabalhadores e das pessoas das comunidades locais onde as empresas se inserem, seja no que respeita aos produtos oferecidos no mercado ou à estrutura interna das organizações.

O Pestana Hotel Group agiu em conformidade com esta intensificação da agenda ESG e, só para sublinhar as ações mais significativas, aplicou medidas de apoio aos seus trabalhadores, acolheu pessoas vindas da Ucrânia, plantou dezenas de milhar de árvores e adotou um roteiro para descarbonização em 2030. Aprovou, ainda, um conjunto de políticas internas, na área de Compliance bem como o canal de denúncia, com proteção dos denunciantes de boa-fé.

Estamos a acompanhar o novo paradigma da gestão empresarial, face aos riscos ambientais e sociais que interferem na criação de valor das empresas, com o desenho de programas para gerir aspetos como a emergência climática e uma cultura de empregabilidade responsável.

O Relatório que agora se apresenta revela, ele próprio, um ajustamento do Grupo Pestana à necessidade de prestação de contas pelas empresas sobre informação não financeira das suas atividades, na medida em que se reinicia, de uma forma estruturada e completa, o reporte de acordo com os standards da Global Reporting Initiative (GRI), ou seja, já na perspetiva da observância das diretivas internacionais de reporte.

O Grupo Pestana sabe que “somos apenas hóspedes do planeta” e, por isso, continuará a desenvolver, designadamente através do seu projeto Planet Guest, um conjunto de políticas e de ações que permitam alcançar os objetivos do desenvolvimento sustentável, melhorando o bem-estar das pessoas, o planeta e o funcionamento das organizações.

Dionísio Pestana
Presidente da PIH

Sobre o Relatório de Sustentabilidade 2022 do Pestana Hotel Group

O Relatório de Sustentabilidade 2022 é um exercício de transparência para com os stakeholders do Grupo, divulgando a abordagem de gestão e os resultados dos aspetos ESG.

O Relatório tem como âmbito a sociedade Pestana International Holdings SA, neste documento também denominada como “Pestana Hotel Group”. Face a edições anteriores verifica-se o alargamento do âmbito da informação não-financeira, que abrange neste exercício toda a operação do Grupo. As exceções a este âmbito estão devidamente assinaladas junto à informação, em nota, ao longo do Relatório. A informação reporta ao ano civil de 2022.

O processo de elaboração do Relatório foi realizado de acordo com os standards da Global Reporting Initiative (GRI, de 2021). Representa, neste sentido, mais uma etapa da convergência do Grupo para com os requisitos da Diretiva 2022/2464/UE CSRD e os standards ESRS relativos à divulgação de informação de sustentabilidade das empresas, tendo em consideração o overlap existente entre alguns destes requisitos legislativos e os dos standards GRI.

No caderno técnico divulgamos informação sobre a análise de materialidade realizada, identificando os temas materiais aqui abordados. Esta secção integra ainda o índice de conteúdos GRI.

Índice

Mensagem do Presidente sobre o Relatório de Sustentabilidade do Pestana Hotel Group

2

1 Pestana Hotel Group

6

1.1	Quem somos	7
1.2	Criação de valor	11
1.3	50 anos do Pestana Hotel Group	13
1.4	Destaques 2022	14

2 Desempenho ESG

15

2.1	Clima e compromisso ambiental (E)	16
2.2	Criação de valor social (S)	55
2.3	Governance, ética e compliance (G)	94

3 Anexos

111

3.1	Materialidade e convergência ESG	112
3.2	Tabela de indicadores ESG	114
3.3.	Índice de conteúdos GRI	120



Grupo Pestana

1. Pestana Hotel Group

Com um percurso que completou, em 2022, cinco décadas de história, o PESTANA HOTEL GROUP é o maior grupo multinacional de origem portuguesa no sector do turismo.

Na hotelaria, o seu principal negócio, opera com quatro marcas: Pestana Hotels & Resorts, Pestana Collection Hotels, Pestana Pousadas de Portugal e Pestana CR7 Lifestyle Hotels.

Presente em 16 países, tem cerca de 11.700 quartos disponíveis na Europa, África e América. 3668 colaboradores* de 46 nacionalidades, os quais proporcionam por ano, "The time of your life" a mais de 3,5 milhões de hóspedes de 160 países. Com o objetivo de oferecer produtos completos e mais atrativos, o Grupo opera ainda em outras áreas de negócio: promoção imobiliária, vacation club, golfe, entretenimento e indústria.



* Número de colaboradores a 31 de Dezembro de 2022.

1.1. Quem somos

A NOSSA PRESENÇA NO MUNDO



106

Unidades hoteleiras,
dos quais 6 sob contrato
de gestão

11.775

Quartos, dos quais 628
sob contrato de gestão

16

Países

25º

Posição Europa

120º

Posição Mundial

3.668

Colaboradores



2.130
58%

1.538
42%

3

Continentes

+3,5

Milhões de clientes

50

Anos de experiência
e excelência no setor
do turismo

ÁREAS DE NEGÓCIO

Para além da hotelaria, o principal segmento de negócio, o Grupo opera num conjunto de áreas complementares, designadamente o vacation club, a promoção imobiliária, o entretenimento e o golfe. Engloba ainda uma atividade industrial, de produção de cerveja.



Hotelaria



Vacation Club



Promoção Imobiliária



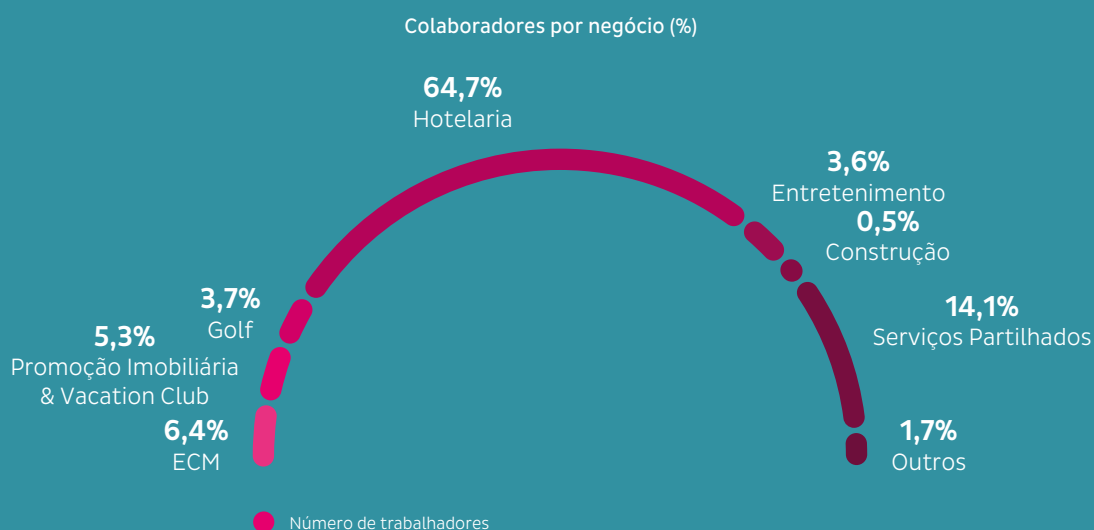
Golf



Entretenimento



Indústria



Informação adicional em:
Várias Áreas de Negócio – Grupo Pestana (pestanagroup.com)

EXPERIÊNCIAS ÚNICAS NAS NOSSAS MARCAS DE HOTELARIA



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

(Estabelecimentos Hoteleiros Únicos instalados em Património Português)

As Pousadas de Portugal, oferecem a experiência imersiva na ambiência das propriedades mais históricas e icónicas do país, sejam elas castelos, palácios, fortes, mosteiros ou conventos. Autenticamente portuguesas, a gestão das 34 pousadas foi cedida ao grupo Pestana, pelo governo português em 2003.



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 situados em locais privilegiados. Oferecem experiências únicas e enriquecedoras também em propriedades de matriz cultural.



Pestana CR7

(Lifestyle Hotels – Vibrante. Exclusivo. Urbano)

Esta marca Lifestyle é a combinação perfeita entre a experiência hoteleira e o estilo de vida moderno à imagem de Cristiano Ronaldo (CR7). Individual, elegante e situado em locais excecionais. Funchal e Lisboa foram as primeiras localidades escolhidas pela marca, seguindo-se a abertura dos hotéis em Madrid, Nova Iorque e Marraquexe.

PRÉMIOS

Reconhecimento recebido do mercado, em 2022, pela excelência da nossa operação.

Pestana Rio Atlântica e o Pestana Curitiba vencedores do prémio “**Travellers’Choice 2022**”.

Empresa mais responsável em ESG no setor do turismo, em Portugal, um prémio atribuído pelo Merco (Monitor de Negócios de Reputação Corporativa).

PROPÓSITO

Proporcionar experiências memoráveis que criam valor aos clientes.

VISÃO

Ser uma marca de confiança na oferta de experiências únicas.

OS NOSSOS VALORES



Ser Colaborativo



Ser Apaixonado



Ser Eficiente



Ser Conscioso



Ser Ágil

ESTRUTURA DO GRUPO

A Pestana International Holdings, em 2022 tinha participação em 7 subholdings. O Grupo tem um total de 60 empresas, e está organizado em regiões, cada uma delas representada numa subholding, incluindo a entidade de serviços partilhados e a parceria CR7. O Grupo adotou o modelo de negócio baseado em ativos próprios e em concessões ou arrendamentos de longa duração.



1.2. Criação de valor

O Grupo tem evoluído na forma como mede a criação de valor, tendo evoluído para um modelo que considera o impacto ambiental e social do Grupo para além dos fatores financeiros mais tradicionais.

Recursos	Áreas de negócio e estratégia	Criação de valor
Capital humano • 3 668 colaboradores Capital natural • 448.014 GJ energia consumida • 3.039 ML água consumida • 9 unidades hoteleiras localizadas ou adjacentes a áreas protegidas/ de elevado interesse para a biodiversidade Capital intelectual • 4 marcas, que estruturam unidades hoteleiras com propostas de valor diferenciadas • Sistemas e ferramentas de gestão centralizada (reservas; vendas; procurement; finanças e recursos humanos) Capital infra estrutura • 963.052.392 € ativos fixos tangíveis • 106 unidades hoteleiras • 11 775 quartos Capital financeiro • 335.558.378 € ativos financeiros	 Hotelaria  Vacation Club  Promoção Imobiliária  Golf  Entretenimento  Indústria Vetores da estratégia de crescimento do Grupo • Expansão do footprint geográfico • Investimento em inovação • Foco na eficiência • Atração e retenção do melhor talento • Fornecimento serviços elevada qualidade	Colaboradores • 90.025.389 € pagos • 20% administradores são mulheres • 76% Índice satisfação • 26 830 horas de formação Planeta • 6% energia renovável • 72.087 ton CO₂e Pegada carbónica Hóspedes • Mais de 3,5 milhões de hóspedes • Mais de 80 000 PPG (Pestana Priority Guests) • 50 NPS Cliente • mais de 160 nacionalidades Economia local • 990 novos postos de trabalho criados • 216.427.873 € pagamentos a fornecedores • 91,6% do valor das compras realizadas a fornecedores locais Comunidade local • Mais de 400 mil euros de apoio concedido através das diversas iniciativas do Planet Guest • Mais de 20 000 refeições doadas a instituições com missão social • Mais de 5.000 pessoas impactadas com as iniciativas promovidas/ criadas pelo Planet Guest (projeto de responsabilidade social corporativa do Grupo) • Concentração das ações nas comunidades onde a presença do Grupo é relevante

MAPA DOS PRINCIPAIS INDICADORES E RESULTADOS DE 2022:
O ANO COM OS MELHORES RESULTADOS FINANCEIROS NOS 50 ANOS DO GRUPO

Económico

Receitas: **453, 21 M€**

GOP¹: **178,6 M€**

EBITDA²: **200 M€**

Investimento
no património nacional: **10,0M€**

E (ambiente)

Consumo total de energia: **448.014 GJ**

Consumo de água: **3.039 ML**

Pegada Carbónica: 72.087 ton CO₂e

Percentagem de energia renovável: **6%**

S (social)

Empregabilidade:
3668 colaboradores

990 novas contratualizações

Taxa de rotatividade: **26%**

Mulheres em cargos de
administração: **20%**

Colaboradores com avaliação
de performance: **94,1%**

Compras locais: **91,6%**

G (governance)

Nº processos judiciais
por infrações legais: **0**

Nº de não conformidades
regulamentares: **2**

Nº incidentes de cibersegurança: **0**

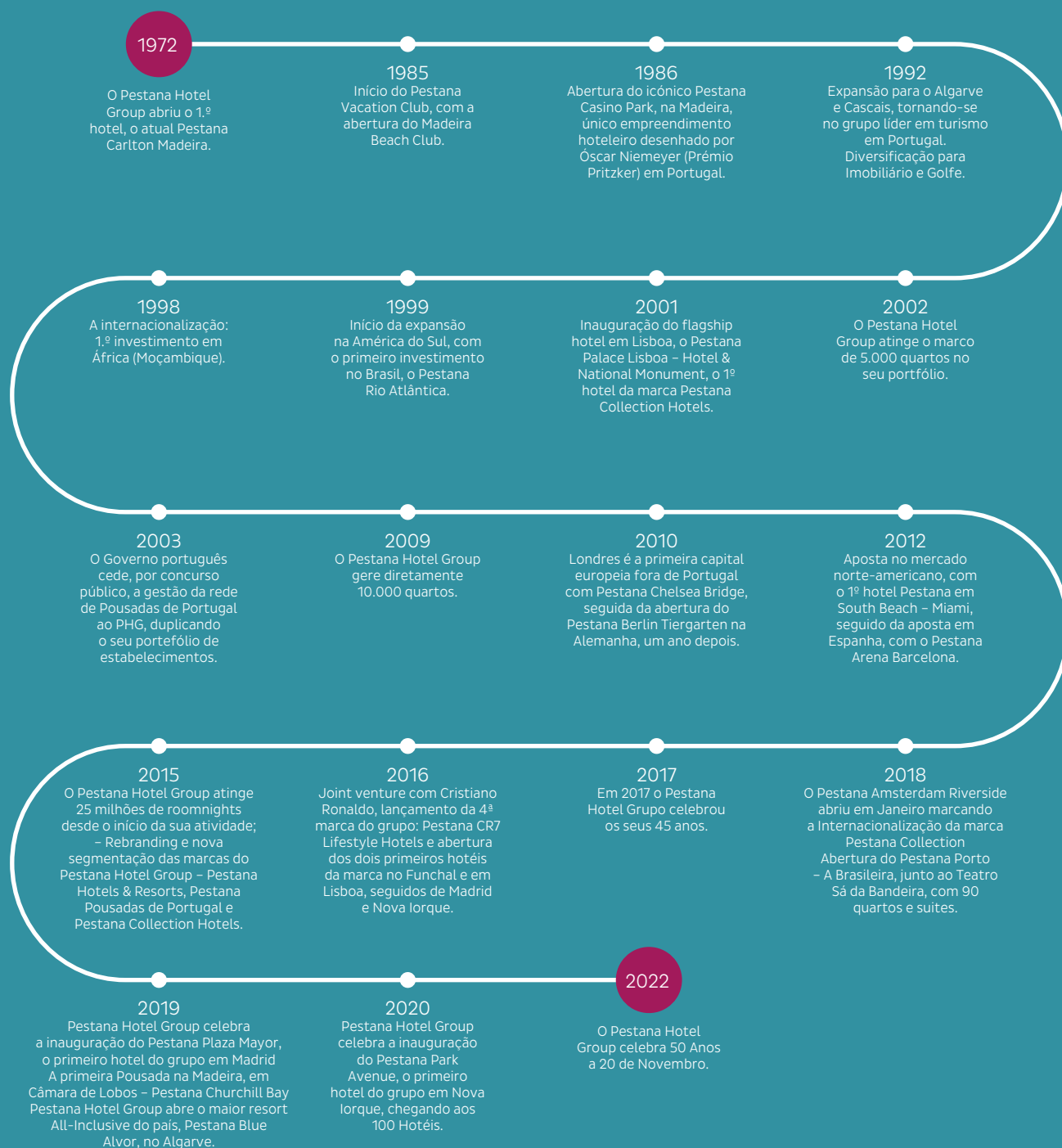
Investimento em processos promotores
da cibersegurança: **245.000 €**

1. Gross operating profit" – management accounts (uniform system of accounts) only includes fully consolidated companies.

2. Operating profit excluding Charges of depreciation and amortization, Impairment losses of tangible assets, Gambling tax paid by Casino and other minor accounts.

1.3 Celebrar os 50 anos do Pestana Hotel Group

MARCOS DA HISTÓRIA DO GRUPO



1.4. Destaques de 2022

AS ABERTURAS E PRINCIPAIS INVESTIMENTOS REALIZADOS EM 2022, NO SEGMENTO HOTELARIA E GOLFE, FORAM OS SEGUINTE:

ABERTURAS

- Pestana Douro Riverside, situado no Porto, com 165 quartos;
- Pestana CR7 Marraquexe, situado na M-Avenue, com 174 quartos;

RENOVAÇÕES

- Pestana Delfim, no Algarve: Renovação profunda do Hotel, em duas fases. Em 2022 ocorreu a primeira fase da renovação, que se estenderá até 2024;

PIPELINE

- Rua Augusta: continuação da reabilitação de um edifício para um hotel de 4 estrelas em Lisboa, com 89 quartos;
- Pousada de Alfama: continuação da construção de Pousada num bairro histórico de Lisboa, com 39 quartos;
- Pestana Vintage Porto Hotel, no Porto: aquisição de dois prédios na frente ribeirinha para futura expansão;
- Palácio do Chiado, em Lisboa: cessão da posição contratual da Enatur – Empresa Nacional de Turismo, S.A., para exploração turística, durante 30 anos, como Pousada;
- Pestana Dunas, obtenção da licença de construção do novo hotel em Porto Santo, Madeira;
- Pestana CR7 Paris: início da construção de um Hotel de 210 quartos no centro da cidade de Paris (13º distrito) integrado num empreendimento comercial e de escritórios;
- Campo de Golfe do Gramacho, Algarve: construção de um campo de golfe de 18 buracos e de um Club House num terreno a norte do atual empreendimento.

Seguindo a estratégia de diversificação de risco, nomeadamente na atividade imobiliária, os principais investimentos em projetos imobiliários realizados em 2022 foram os seguintes:

- Madeira Acqua Residences: construção de 181 apartamentos para venda, na Madeira, do antigo Madeira Palácio Hotel
- Valley Nature Resort: construção de 77 unidades independentes, numa área de 30 hectares, em Gramacho, Algarve
- Fábrica, Apartments & Lofts: reabilitação de um edifício antigo, com entrega prevista dos apartamentos e lofts em 2023
- Porto Covo, Sines: início do novo projeto imobiliário e aquisição de um terreno para outro projeto
- Pestana Comporta Village: continuação da construção do projeto



Desempenho ESG

2.1. Clima e compromisso ambiental (E)

SOMOS HÓSPEDES DE UM PLANETA DE QUEM CUIDAMOS

2.1.1. Clima e energia

2.1.2. Recursos hídricos

2.1.3. Resíduos e economia circular

2.1.4. Biodiversidade

“Somos apenas Hóspedes do Planeta, enquanto lema central do Programa de Sustentabilidade do Pestana Hotel Group, Planet Guest, reflete o nosso profundo respeito pelo Planeta, e a nossa convicção de que é fundamental para o futuro da nossa atividade e da sociedade, evoluirmos em sintonia com o ecossistema, valorizando-o, e racionalizando progressivamente a nossa pegada ecológica.”

Atuamos para sermos cada vez mais eficientes na gestão de recursos e do nosso impacto climático e ambiental. Apostamos na convivência harmoniosa e respeitadora das nossas atividades com o meio envolvente, natural e/ou patrimonial, preservando, e dinamizando ações que promovem valor nestas duas vertentes. Com a nossa atuação diária, impulsionada pelo programa Planet Guest, contribuímos para os ODS da Agenda 2030.



2.1.1. Clima e energia

Relevância da gestão de energia e do impacto climático para o Pestana Hotel Group

A aposta na eficiência energética permite reduzir a pegada climática e ecológica, tendo também um potencial relevante de redução dos custos operacionais do Grupo. Simultaneamente, os fenómenos associados às alterações climáticas (seca extrema, instabilidade atmosférica e picos de temperatura frequentes, entre outros) podem ter impacto nas escolhas dos turistas e, conseqüentemente, nos padrões de turismo. Esses fenómenos podem também afetar uma grande parcela de unidades hoteleiras e outras atividades do Grupo, como o Golfe, que têm na natureza e no seu equilíbrio um aliado essencial cujo capital deve ser preservado.

Todos estes motivos, aliados ao profundo respeito pelo Planeta que nos caracteriza, determina uma atuação do Grupo cada vez mais dinâmica na promoção da eficiência energética e na redução da pegada carbónica.

Princípios de gestão energética e climática

A gestão de recursos e consumos energéticos e do impacto no clima estão intimamente relacionadas e têm como principais diretrizes de atuação no seio do Grupo Pestana:

- A implementação de medidas que aumentem a eficiência energética e a monitorização regular dos consumos, de modo a permitir um combate eficaz ao desperdício energético e custos associados;
- A realização de campanhas internas de consciencialização e call to action de todas as equipas de gestão e de todo o universo de colaboradores para uma atuação promotora de boas práticas de poupança energética e de gestão ambiental;
- A redução gradual da dependência da energia fóssil e da pegada de carbono associada à atividade do Grupo, através da instalação de fontes de energia renovável para autoconsumo, em particular a produção fotovoltaica, e aumentando progressivamente a taxa de eletrificação de equipamentos, com especial foco em equipamento de climatização, fornos das cozinhas e frota;
- A aposta preferencial por equipamentos eco eficientes nos novos projetos e remodelações.

Estes princípios traduzem-se e são reforçados pelos seguintes objetivos/metastas:

- **Meta 2023:** O Grupo estabeleceu como objetivo reduzir em 15% o consumo agregado de utilities (energia+água³+gás) nas unidades hoteleiras face aos valores de 2022.
- **Meta 2030:** Reduzir em 55% as emissões de gases de efeito de estufa (GEE) de âmbito 1 e 2 até 2030 face aos níveis de 2019, em linha com o pacote “Fit for 55” da União Europeia.
- **Meta 2030:** Reduzir em 27% as emissões de gases de efeito de estufa (GEE) de âmbito 3 até 2030 face aos níveis de 2019.

Perspetiva Futura

Adicionalmente, perspetivamos reforçar a escolha de materiais e técnicas sustentáveis de construção e integrar critérios de sustentabilidade na política de compras como vias para promover uma redução dos níveis de intensidade climática.

Principais diretrizes de atuação para a gestão energética e climática

- Eficiência energética e combate ao desperdício energético.
- Envolvimento e sensibilização de toda a organização para a adoção de boas práticas de poupança energética.
- Redução da pegada carbónica em linha com os objetivos europeus.

As metas energéticas e climáticas do grupo

-15%

Consumo
de utilities
(2023 face a 2022)

-55%

Emissões GEE
de âmbito 1 e 2
em 2030
(face a 2019)

-27%

Emissões GEE
de âmbito 3
em 2030
(face a 2019)

3. Aplicável apenas a água de proveniência paga (maioritariamente água da rede pública), excluindo captações próprias, a componente de água da rede pública representa a maior fatia de consumo no negócio da hotelaria do Grupo.

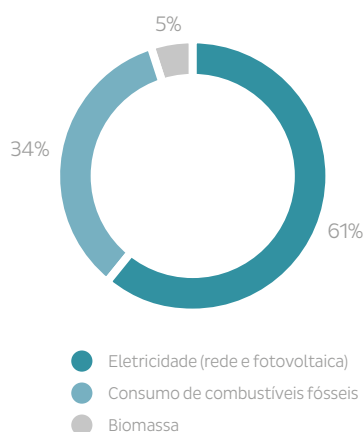
Indicadores de desempenho: Energia⁴



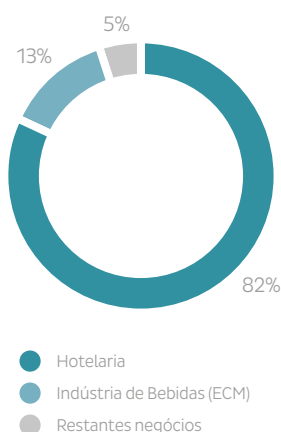
448.014

Consumo total de energia
Grupo 2022, GJ

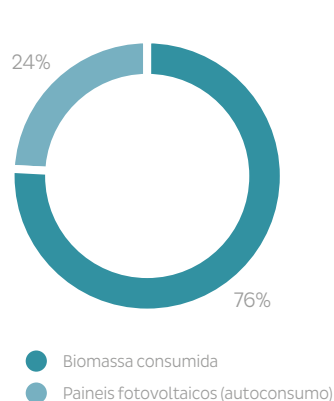
Distribuição de consumos
energéticos por fonte (2022)



Distribuição de consumos
energéticos por negócio (2022)



Distribuição das fontes
de energia renovável (2022)



6%

Percentagem⁵ de energia
renovável (autoconsumo
fotovoltaico e queima
de biomassa)



0,0010

Intensidade energética
Grupo por unidade de receita
2022, GJ/€

Só Hotelaria:
0,0011 GJ/€(receita)
0,20 GJ/quarto ocupado

Consumo energético por fontes Grupo Pestana (GJ)

Biomassa	21.342
Eletricidade	274.753
Fotovoltaico para autoconsumo	6.656
Adquirida à rede	268.097
Combustíveis fósseis	152.289
Gás natural	65.782
GLP e Gás Propano	34.464
Thick Fuel Oil	27.620
Gasóleo e gasolina	24.424
TOTAL (2022)	448.014

4. Os valores de energia referem-se a consumos diretos do Grupo, incluindo todas as principais atividades. No âmbito dos serviços partilhados, foram incluídos os consumos afetos a locais de operação, bem como combustíveis das deslocações em serviço de Administração/Direção. Não foram assim incluídos 5 edifícios afetos a serviços partilhados: 2 Lisboa, 1 Algarve, 1 Moçambique e 1 São Tomé. O consumo global apresentado, considera a dedução de 369 GJ de energia vendida (ECM).
5. Não considera a eletricidade comprada e respetivo mix renovável (p.e. Portugal Continental e Madeira, que concentra a maioria das atividades do Grupo Pestana, tiveram uma percentagem de cerca de 25% e 34% de acordo com dados da ERSE), nem os certificados Comerc Sinerconsul (Brasil, ver informação mais à frente neste capítulo).

Os consumos energéticos refletem a preponderância da atividade de hotelaria no Grupo Pestana. Refletem, também, uma maior preponderância da eletricidade face às restantes fontes energéticas.

Energias renováveis em hotéis de Portugal e África e na empresa de Cervejas da Madeira

Cerca de 6% da energia consumida em 2022 pelo Grupo Pestana foi produzida a partir de fontes renováveis (apenas produção própria a partir de fontes renováveis), sem contar com a componente renovável da eletricidade (oferta standard) adquirida, fornecida através das redes públicas, nem com os certificados Comerc Sinerconsult do Brasil (ver informação sobre estes certificados mais à frente, neste subcapítulo)

Este valor correspondeu a 27998 GJ, englobando:

- **Fotovoltaico:** 5 hotéis em Portugal (um dos quais, Pestana Promenade, iniciou o regime normal de produção e monitorização em 2022); 1 hotel em África; e a Empresa de Cervejas na Madeira (ECM);
- **Biomassa:** 3 hotéis em Portugal e ECM

Perspetiva Futura

Estamos a investir, com o apoio do PRR, num forte reforço da instalação de painéis fotovoltaicos, nos hotéis em Portugal e nas instalações afetas aos Pestana Golfe Resorts.

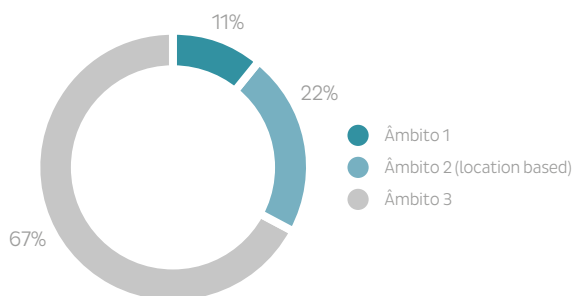
Indicadores de desempenho: Carbono⁶



72.087

Pegada Carbónica
Grupo 2022, ton CO₂e

Peso de cada âmbito de emissões GEE (2022)



-8%

Redução da Pegada
de GEE do Grupo
2022 face ao ano
base de 2019



0,159

Intensidade carbónica Grupo por
unidade de receita 2022, kg CO₂e/€

Só Hotelaria⁷:

0,200 kg CO₂e/€ (receita)
13 kg CO₂e/q.o.⁸ (face a 17 kg
CO₂e/q.o em 2019)

Emissões de GEE Grupo Pestana (ton CO ₂ e)	2019	2022
Emissões diretas - âmbito 1	9.448	8.149
Emissões fugitivas	299	922
Combustão Estacionária	7.768	6.205
Frota Automóvel	1.381	1.023
Emissões diretas - âmbito 2	18.932	15.705
Abrodagem de mercado (market based)	19.396	17.720
Abrodagem de localização (location-based)	18.932	15.705
Emissões diretas - âmbito 3	50.028	48.233
Categoria 1 - Aquisição de bens e serviços	36.585	33.432
Categoria 2 - Bens de capital	5.407	3.200
Categoria 3 - Atividades relacionadas com energia	4.813	4.397
Categoria 5 - Produção de resíduos	927	1.007
Categoria 6 - Viagens de negócios	1.118	3.567
Categoria 7 - Deslocações casa-trabalho	1.178	2.460
Categoria 8 - Ativos alugados a montante	-	169
TOTAL	78.408	72.087

6. Salvo quando referido explicitamente em contrário, os dados de emissões de GEE apresentados englobam as atividades de turismo do Grupo em Portugal e a hotelaria na Europa.

7. Só hotelaria Portugal e Europa. Considera hotéis e pousadas.

8. Este rácio, onde "q.o." significa quarto ocupado, não inclui o valor relativo às emissões da frota e considera apenas emissões de âmbito 1 e 2. Considerando só hotéis, a intensidade por quarto ocupado seria inferior a este valor. A intensidade média p^a os hotéis do Grupo em Portugal em 2022 foi de 10 CO₂e/q. o. e, p^a os restantes hotéis do Grupo na Europa, foi de 11 CO₂e/q.o.. As pousadas, em média apresentam uma intensidade carbónica superior aos hotéis devido às suas características específicas, com forte preponderância de edifícios históricos.

Expressiva redução das emissões de GEE face ao ano base

As emissões de GEE relativas a 2022 são inferiores às de 2019 (ano base estabelecido para o Grupo), quer em termos absolutos quer relativos, fruto do foco na eficiência energética e no controlo do desperdício energético.

A redução em termos absolutos, atendendo ao âmbito de contabilização, correspondeu a mais de 6.300 toneladas de CO₂e. Este valor contou com o contributo de todos os âmbitos, sendo que o âmbito em que se registou maior redução foi o âmbito 2, com cerca de -17%, seguido do âmbito 1, com cerca de -14%, e por fim o âmbito 3, com cerca de -4%.

Acresce referir que, conforme estudo elaborado por entidade independente, o Pestana Hotel Group compara bem com a média do setor da Hotelaria.

Gestão da pegada climática e energética

A gestão energética é assegurada por equipas técnicas e de manutenção desagregadas pelas principais áreas de negócio, Hotelaria, Golfe, Indústria, etc. Existem elementos/equipas de apoio e coordenação dos serviços partilhados, e elementos/equipas descentralizadas, como no caso das unidades hoteleiras. Estas equipas, em coordenação com os respetivos Diretores de Operações, têm autonomia na gestão corrente, bem como na proposta de medidas de eficiência e transição energética que, no entanto, têm de estar alinhadas com as diretrizes estratégicas, de desenvolvimento e de gestão orçamental do Grupo.

A equipa corporativa (serviços partilhados) dispõe de um técnico responsável de energia que emana diretrizes gerais de boas práticas de gestão energética, acompanha regularmente o desempenho energético do Grupo e presta assessoria na gestão e acompanhamento de projetos energéticos de maior envergadura e complexidade. O seu foco é maioritariamente o negócio de Hotelaria dada a natureza do Grupo. No entanto, sempre que necessário, dá apoio noutras áreas de negócio.

A partir de 2022, a gestão climática começou a assumir um carácter cada vez mais estratégico no seio do Grupo sendo, atualmente, diretamente acompanhada pela Comissão Executiva. Nesse sentido, o departamento de Energia coordena as ações e o departamento de Business Intelligence e Inovação procede à recolha interna dos dados de atividade necessários, em articulação com as diversas áreas do Grupo. Esta matéria tem estado na agenda do Grupo que tem vindo a apostar na redução gradual da dependência da energia fóssil (introdução de energias alternativas, nomeadamente, queima de biomassa e da instalação de painéis fotovoltaicos para autoconsumo), na melhoria da eficiência energética dos equipamentos e da gestão operacional, com a consequente melhoria da pegada de carbono associada à atividade.

A Política de Sustentabilidade e o Programa de Sustentabilidade, Planet Guest, a quem compete assegurar a implementação da mesma, são também peças fundamentais na gestão destes aspetos. A política estabelece os princípios gerais da gestão ambiental e o programa, dinamizado por uma equipa dedicada e liderada por um Administrador do Grupo, é um elemento impulsionador da implementação de boas práticas em articulação com as diversas áreas operacionais.

Sistemas e ferramentas de gestão

Cálculo sistemático da pegada de carbono e plano de ação carbónica 2030

Em 2022, o Grupo deu início ao cálculo sistemático da pegada de carbono e estabeleceu um roteiro progressivo de cálculo para os primeiros três anos, a partir do qual se manterá a rotina anual de cálculo da pegada.

De igual modo, iniciou-se e tem estado a decorrer ao longo deste período, um trabalho progressivo no sentido de definir o Plano de Ação para a Redução da Pegada Carbónica do Grupo, estabelecendo um compromisso formal com o roteiro de medidas de redução a implementar e a tradução desse compromisso em metas de redução a atingir até 2030.

Este processo iniciou-se com o cálculo da pegada relativa à hotelaria em Portugal, com incidência no ano base de 2019⁹ e no ano de 2021. Entretanto, em 2023, o cálculo foi ampliado a todas as atividades do Grupo em Portugal associadas ao turismo e às unidades hoteleiras do Grupo na Europa, sendo este o âmbito dos valores incluídos no presente relatório. Desde o início, que o cálculo abrange os três âmbitos estabelecidos pelo framework GHG Protocol. Para determinar as categorias de âmbito 3 previstas na Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard do framework GHG Protocol¹⁰ a incluir no cálculo da pegada, foi efetuada uma avaliação de relevância das 15 categorias aí previstas.

Na sequência dessa análise, determinou-se calcular as categorias 1 a 8. Por razões de disponibilidade e qualidade de dados, a categoria 7 passou a ser calculada, apenas a partir do segundo ano de cálculo, e tem-se optado por não incluir a categoria 4.

Gestão climática assume carácter cada vez mais estratégico

A abordagem à pegada de carbono e ação climática está a assumir um carácter progressivamente mais estratégico para o Grupo, estando atualmente a ser acompanhada diretamente pela Comissão Executiva.

10. Foi escolhido 2019, dado os anos de 2020 e 2021 não constituírem uma boa base de comparação devido ao impacto da pandemia Covid 19 em todo o setor do turismo.

11. Ver informação mais detalhada sobre os âmbitos previstos pelo GHG Protocol e as categorias do âmbito 3, bem como sobre a metodologia de cálculo da pegada de carbono seguida pelo Grupo na tabela de conteúdos GRI.

ROTEIRO PROGRESSIVO PARA O CALCULO DA PEGADA DE CARBONO E DEFINIÇÃO DO PLANO DE AÇÃO CARBÓNICA 2030 DO GRUPO PESTANA



Monitorização e controlo de consumos energéticos

Os consumos energéticos são regularmente monitorizados e as ineficiências são identificadas, sendo estabelecidas medidas para corrigir e reduzir os consumos tais como (alguns exemplos de atuação no Grupo):

- controlo do funcionamento horário de equipamento para ligar e desligar máquinas (extração, iluminação das zonas comuns e exteriores, elevadores) e limitar o consumo em zonas não ocupadas (p.e. colocação de sensores de presença em zonas de passagem e de menor permanência; controlo do funcionamento dos sistemas elétricos dos quartos através da chave do quarto, permitindo o seu funcionamento quando ocupado e o seu fecho quando o hóspede se ausenta);
- gestão da ocupação de quartos (front office), quando possível, procurando concentrar os quartos ocupados nas mesmas áreas e assim poder otimizar a aplicação de medidas de limitação de consumos;
- substituição de equipamentos por outros mais eficientes ou upgrade de equipamentos existentes, tais como chillers, bombas de calor ou sistemas de ar condicionado, e substituição de iluminação convencional para LED;
- controlo da temperatura ambiente nas zonas comuns do hotel; e
- ações de formação e sensibilização internas bem como campanhas e sinalética para sensibilização de clientes.

Certificado de energia renovável no brasil

Duas unidades hoteleiras no Brasil (Pestana Rio Atlântica e Pestana São Paulo) apostaram na aquisição de energia renovável no mercado livre de energia e aderiram ao Certificado de Energia Renovável Comerc Sinerconsult. Esta iniciativa voluntária foi implementada como forma de sensibilização interna e externa para a importância da gestão do impacto ambiental associado às questões climáticas.

Números da iniciativa, no conjunto dos dois hotéis



3.534 MWh

de eletricidade
consumida de origem
renovável (~95%
do consumo total
de eletricidade em 2022)



150 ton CO₂e

de emissões evitadas
voluntariamente



1.049

equivalente em
árvores, durante
30 anos, num projeto
de reflorestamento

No que respeita à monitorização para as unidades de hotelaria em Portugal e na Europa os valores dos registos diários são inseridos numa plataforma online, o que facilita todo o processo de compilação de informação posterior. Independentemente do mecanismo de registo, para a totalidade dos estabelecimentos de hotelaria (a nível nacional e internacional) o Pestana Hotel Group tem instituído um sistema de registo e de comparação central de consumos, cuja periodicidade é quadrimestral, mas com discriminação mensal permitindo a comparação entre unidades e entre períodos homólogos, quer ao nível dos valores absolutos de energia elétrica e combustíveis, quer de indicadores de rácio, por número de clientes, área total, quartos ocupados e quartos disponíveis.

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. Relativamente ao conjunto de estabelecimentos onde o SIMAC se encontra instalado, é ainda 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.

Programas e Iniciativas

Boas práticas de gestão energética

Estão identificadas, compiladas, e têm vindo a ser comunicadas, um conjunto de boas práticas de consumo energético, aplicável a diversas atividades desenvolvidas nas unidades hoteleiras (e exportáveis a outras atividades desenvolvidas no seio do Grupo, como no caso dos Pestana Golf Resorts) e que se espera sejam seguidas por todos os colaboradores nas diversas operações. A divulgação tem sido feita através da intranet e também de sessões de sensibilização.

2022 foi um ano relevante neste domínio, tendo sido organizada uma campanha interna de divulgação das boas práticas. No final do ano, no sentido de reforçar a importância dada à sua aplicação pelas operações, estas boas práticas foram, entretanto, formalizadas em procedimento (o qual foi divulgado e entrou em vigor já em início de 2023).

Guia de boas práticas de gestão energética em unidades hoteleiras do Grupo,
divulgado em campanha interna durante 2022



Atuação eficaz no combate aos desperdícios

SIMAC (Sistema de Monitorização e Alerta de Consumos)

Este sistema, efetua a monitorização automática, numa base quarto-horária, dos seguintes parâmetros: consumo de eletricidade, gás, água e de entalpia, e transmite alertas sempre que forem detetados consumos anómalos, permitindo, assim, uma ação rápida perante sinais de consumo excessivo.

Perspetiva Futura

Perspetivamos ampliar a instalação deste tipo de sistema em 26 hotéis adicionais em Portugal, cobrindo a quase totalidade de unidades no continente e ilhas (excluindo Pousadas) até 2024

Reforçar a importância dada à aplicação das boas práticas de utilização de energia

A formalização do procedimento de Boas Práticas de Consumo de Energia, espelha a crescente importância dada pelo grupo à temática do uso eficiente e criterioso de recursos em geral, e energéticos em particular.

Planos de redução de consumo energético baseados nas boas práticas

Com o intuito de reduzir o consumo energético e evitar o desperdício de recursos, nas unidades hoteleiras do Grupo em Lisboa, foi promovida e testada a desativação dos refrigeradores em função da ocupação do hotel. Para além disso foi também aplicada uma redução de 50% da iluminação nas zonas de circulação interna e dos clientes. Estas medidas permitiram a redução de 5% a 32% do consumo energético nas unidades em causa.

Em diversas unidades hoteleiras do Grupo no Porto (Pestana Palácio do Freixo, Pestana Douro Riverside, Pestana A Brasileira e Pestana Vintage Porto), foi testado o impacto da redução da utilização de ar-condicionado e da redução de equipamentos ligados em modo standby.

Para além das áreas acima identificadas, no procedimento foram também englobadas as boas práticas a considerar nas áreas de SPA. Estas boas práticas envolvem a consciencialização para cuidados a ter desligando iluminação e equipamento cujo funcionamento não esteja a ser necessário (p.e. ar-condicionado em zonas não ocupadas); consciencialização para a otimização do tempo de funcionamento de equipamento como por exemplo estufas e banhos-maria nas cozinhas, e otimização da taxa de utilização de equipamento (p.e. estado de enchimento de máquinas de lavar); ajuste de horários de funcionamento de equipamento com temporizador e otimização de temperaturas para equipamentos com termostato/mecanismos de regulação. Recordam a importância de registo e análise de consumos e da análise do correto funcionamento de equipamento com impacto nos consumos, em particular por parte da equipa afeta à manutenção.

Projetos De Otimização E De Transição Energética

Investimos em projetos de otimização energética, procedendo à alteração de instalações e de equipamentos destinados a uma maior eficiência energética. Atuamos também na promoção da transição energética. Durante o ano de 2022, destacamos (não exaustivo):



Hotéis e Resorts

Conclusão de projetos:

- Pestana Promenade: substituição de 1chiller;
- Pestana Royal: substituição de 2 chillers, isolamentos das tubagens da Central Térmica; instalação de Biomassa para produção de água quente sanitária (AQS); e monitorização dos consumos da instalação fotovoltaica.

Novos projetos:

- Pestana Grand: Substituição de Chiller; Recuperação do calor para AQS; Bomba de calor de alta temperatura para complemento do aquecimento para AQS;
- Pestana Miramar: Substituição de Chiller (em curso);
- Pestana Delfim: Melhoria de isolamento por substituição de caixilharia e vidros (em curso)
- Pestana Trópico de Cabo Verde: Upgrade e manutenção da central fotovoltaica, permitindo incrementar a sua capacidade (25% de toda a produção energética passou a ser de origem fotovoltaica)



Pousadas

Beneficiação de sistemas de climatização de quartos:

- Substituição de válvulas ou de kits de ventilação de sistemas de ar condicionado, bem como substituição de VRV: Pousada de Queluz, de Arraiolos, Alcácer do Sal e Horta
- Isolamento térmico de tubagens AVAC da central térmica da cobertura, na Pousada do Crato.

Fuel switching/eletrificação de equipamento:

- Substituição de fornos de cozinha que operavam a GPL/Propano, nas Pousadas de Guimarães, Amares e Ria.



Empresa de Cervejas da Madeira

Conclusão de projetos:

- Produção de vapor – caldeiras de queima de biomassa;
- Brassagem – recirculação do mosto quente em caldeira em ebulição;
- Colocação de isolamento térmico de tubagens e tanques;
- Substituição de motores por compressores de amoníaco, ETA ou água glicolada;
- Recuperação de energia do amoníaco sobreaquecido;
- Novo compressor com variação automática de velocidade.

Um esforço e investimento contínuo

Dada a multiplicidade de unidades hoteleiras de que dispõe, a otimização energética requer um investimento constante do Grupo, e 2022 não foi exceção, incluindo projetos de continuidade e novos projetos.

Para além das unidades hoteleiras como, por exemplo, o Pestana Amesterdão que dispõe de um sistema de geração de energia térmica, a ECM, sendo consumidora intensiva de energia, é alvo de medidas de otimizações frequentes, em linha com as auditorias e planos de racionalização energética a que está sujeita no âmbito da legislação aplicável.

Eletrificação de equipamento

A substituição de fornos a gás por elétricos executada em diversas unidades, conforme ao lado ilustrado, é já uma decorrência do plano de redução carbónica que tem estado a ser delineado e do qual emanou, em 2022, uma diretriz interna nesse sentido.

Sensores e leds

A instalação de sensores de presença e substituição de iluminação convencional por LEDS é também um esforço contínuo e gradual das instalações (p.e. o Pestana Berlim atingiu, durante 2022 uma taxa de cobertura de 80% com este tipo de soluções, face às áreas ilegíveis).

Combate à energia reativa

A poupança de energia reativa (não útil) é também um mecanismo de poupança energética. Iniciou-se em 2022 e continuou em 2023 um projeto neste domínio, no Pestana Kruger Lodge.

2.1.2. Recursos Hídricos

Relevância da gestão de recursos hídricos e do consumo de água para o Pestana Hotel Group

A água é um recurso fundamental para o Planeta e para qualquer atividade humana, assumindo particular relevância para o setor do turismo. Esta importância advém da utilização intrínseca à atividade, mas também está associada ao papel crucial que este recurso tem na preservação do capital natural, um dos principais fatores impulsionadores da atividade turística.

A água é um recurso essencial ao funcionamento das nossas unidades hoteleiras, de golfe, mas também da fábrica de bebidas. Nas nossas instalações turísticas, esta é utilizada ao nível dos quartos dos hóspedes, nas cozinhas, na rega de espaços verdes, no enchimento de piscinas, nas lavagens, entre outros. Na fábrica de cervejas, para além da lavagem de equipamentos e instalações, bem como usos técnicos, é também incorporada no próprio produto. Sendo um recurso cada vez mais escasso é crucial promover uma gestão adequada do mesmo, quer do ponto de vista da preservação, quer da gestão de custos.

Princípios de gestão da água

A gestão da água no Grupo é norteada pela Política de Sustentabilidade e as principais diretrizes de atuação pelas quais se rege são em grande medida similares às já referidas para a dimensão energética:

- A aposta preferencial em equipamentos eco eficientes nos novos projetos e renovações, e a implementação de medidas que propiciem o consumo eficiente da água e a redução de consumos;
- A monitorização regular dos consumos, de modo a permitir um combate eficaz ao desperdício de água e custos associados;
- A realização de campanhas internas de consciencialização e call to action de todas as equipas de gestão e de todo o universo de colaboradores para uma atuação promotora de boas práticas de gestão ambiental, incluindo medidas que promovam uma utilização parcimoniosa e eficiente da água, geradora de poupança;
- Realização de campanhas dirigidas à sensibilização dos clientes;
- Conciliar a atividade com a gestão dos recursos aquíferos e sua preservação, por um lado, e com a gestão do risco e da segurança no acesso à água, por outros, implementando ou recorrendo a fontes alternativas adequadas aos usos e circunstâncias, como é o caso da implementação de unidades de tratamento e dessalinização de água, quando a avaliação do risco assim o aconselha.

Estes princípios traduzem-se e são reforçados pelos seguintes compromissos:

- **Certificação Chave Verde (Selo Green Key):** certificação regular aplicada a todas as unidades hoteleiras do Grupo em Portugal, reconhecida como um fator estratégico na Política de Sustentabilidade do Grupo
- **Meta 2023:** relacionada com a redução de 15% do consumo agregado de utilities¹¹, no negócio da hotelaria, que inclui a água.

Perspetiva Futura

Adicionalmente, perspetivamos a definição de uma política para a gestão de recursos hídricos e de um manual de boas práticas neste domínio.

Principais princípios de atuação para a gestão da água

- Uso eficiente da água e combate ao desperdício.
- Envolvimento e sensibilização de toda a organização e clientes para a adoção de boas práticas de poupança da água.
- Zelar pela correta gestão e preservação de recursos aquíferos.

Chave verde, uma certificação ambiental que reconhece, mas também impulsiona, a nossa gestão

A certificação Chave Verde (esquema de reconhecimento da adoção de boas práticas de gestão ambiental no turismo) em que o Grupo tem vindo a apostar em Portugal, e que tem vindo a ser renovada todos os anos com sucesso, constitui um reconhecimento, mas também um estímulo à adoção e manutenção de boas práticas de gestão ambiental, onde as medidas de eco eficiência na gestão da água são um dos fatores impulsionados. Atualmente todas as unidades do Grupo em Portugal detêm esta certificação (Hotéis e Pousadas).

De modo similar, a Empresa de Cervejas da Madeira, detém um sistema integrado de gestão certificado ambientalmente, pela norma ISO 14001 (certificação conjunta com a qualidade).

11. Ver mais informação sobre esta meta em "2.1.1 Energia e Clima".

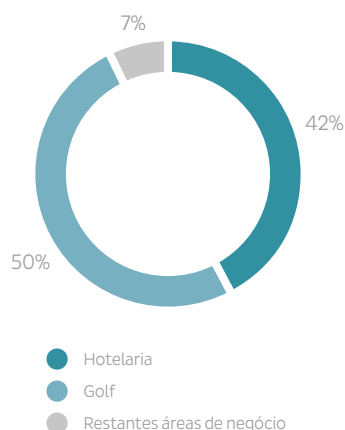
Indicadores de desempenho: Consumo de água¹²



3.039

Consumo de água
Grupo Pestana 2022, ML

Distribuição de consumos
de água por negócio (2022)



69%

Fração do consumo
de água do Grupo
Pestana 2022 em áreas
com stress hídrico¹³



6,71

Intensidade da água consumida por
unidade de receita 2022, litros/€

Só Hotelaria:

•3,96 litros/€ (receita)
0,62 m³/quarto ocupado ("q.o")

Stress Hídrico, Um Risco Cada Vez Mais Presente

A gestão da água assume particular relevância para o Grupo Pestana, dada a preponderância de atividades desenvolvidas em áreas que apresentam risco elevado ou muito elevado de stress hídrico, risco esse que tenderá a aumentar.

Golfe e hotelaria agregam quase todo o consumo de água

O Golfe e a Hotelaria representam mais de 90% do consumo de água no Grupo Pestana.

12. Os valores de consumo de água não incluem a atividade de construção. No que respeita à atividade de hotelaria, inclui apenas a água adquirida, proveniente de fontes pagas (essencialmente água da rede pública de abastecimento, não incluindo captações próprias). No âmbito dos serviços partilhados, foram incluídos os consumos afetos a locais de operação, mas não estão incluídos 5 edifícios afetos a serviços partilhados: Lisboa (Soares Passos; Lusíadas), Algarve (Torre H), Moçambique e São Tomé (valores absolutos apresentados em mega litros, ML= 1000 m³).

13. Considerados consumos em áreas classificadas com risco de stress hídrico elevado (>40% a 80%) a muito elevado (>80%) pela ferramenta Aqueduct Water Risk Atlas (Aqueduct Water Risk Atlas (wri.org)) – análise feita em setembro de 2023, utilizando a parametrização "valores anuais"

Indicadores de desempenho: Descarga de águas residuais industriais (ECM)



125,6

Volume de águas
residuais industriais
geradas pelo Grupo
Pestana em 2022



0

Número de
incumprimentos dos
parâmetros de descarga
estabelecidos na licença
de descarga das águas
residuais industriais
da ECM

A ECM monitoriza regularmente, de acordo com o estabelecido na respetiva autorização de descarga, o efluente industrial para os seguintes parâmetros: pH, SST, CQO, CBO5, Óleos e Gorduras, Azoto Total.

O efluente é tratado na ETARl antes de ser descarregado no coletor do parque empresarial onde se localiza a Empresa, cumprindo os VLE estabelecidos no Regulamento da Madeira Parques Empresarias, SA e respetiva licença.

Apenas o negócio da indústria de bebidas gera efluente industrial

A Empresa de Cervejas da Madeira, é o único negócio do Grupo que gera efluente do tipo industrial. Nos restantes negócios, apenas são geradas águas residuais do tipo “doméstico” (cujo volume de descarga não é contabilizado).

Gestão da água

A gestão da água é assegurada por equipas técnicas e de manutenção desagregadas pelas principais áreas de negócio, Hotelaria, Golfe, indústria, etc. Existem elementos/equipas de apoio e coordenação, e elementos/equipas descentralizadas, como no caso das unidades hoteleiras. Estas equipas, em coordenação com os respetivos Diretores de Operações, têm autonomia na gestão corrente, bem como na proposta de medidas promotoras de eficiência, que, no entanto, têm de estar alinhadas com as diretrizes estratégicas, de desenvolvimento e de gestão orçamental do Grupo. A equipa corporativa (serviços partilhados “centrais”) acompanha regularmente a evolução dos dados de consumo no âmbito da hotelaria.

A Política de Sustentabilidade e o Programa de Sustentabilidade, Planet Guest, a quem compete assegurar a implementação da mesma, são também peças fundamentais na gestão destes aspetos, dinamizando em articulação com as diversas áreas relevantes do Grupo, a adoção de boas práticas e zelando pela implementação da política de sustentabilidade.

Sistemas e ferramentas de gestão da água

Monitorização e controlo de consumos de água

Os consumos de água são regularmente monitorizados, e as ineficiências são identificadas, sendo estabelecidas medidas para os corrigir e reduzir.

No âmbito da Hotelaria, no que respeita a água consumida de proveniências pagas (água adquirida), o processo de monitorização segue o mesmo modelo já descrito para o consumo energético (ver mais informação sobre o processo de monitorização de utilities em “2.1.1 Clima e Energia”). O sistema SIMAC (descrito em 2.1.1. e instalado em vários hotéis do Grupo em Portugal, com expansão programada para os próximos anos), ao efetuar a monitorização automática, numa base quarto-horária, dos consumos e transmitir alertas quando detetados consumos excessivos anómalos, assume particular relevância no caso da água, permitindo antecipar a deteção de potenciais perdas ou ruturas que de outro modo seriam dificilmente percetíveis no imediato.

No âmbito das unidades hoteleiras, a principal fonte de água consumida é a rede de abastecimento pública, cujo valor é controlado diariamente, ou em base quarto-horária, consoante os casos (atendendo ao processo acima descrito), embora esta seja deficitária ou inexistente em algumas unidades, principalmente em África. Nesses casos, são utilizadas captações próprias, subterrâneas ou superficiais e utilizados sistemas de tratamento e, quando necessário, unidades de dessalinização. Nos restantes casos, e de forma genérica, as águas de captação própria quando existem, são utilizadas exclusivamente para a rega de áreas ajardinadas e enchimento de piscinas, ou quando existem, pequenos lagos. Para as águas consumidas a partir de captações próprias, não está instituída, ao nível da hotelaria, uma rotina centralizada de recolha de dados de consumo, aspeto que se prevê como perspetiva de melhoria futura.

No âmbito do Golfe, os consumos de água são monitorizados independentemente da sua origem (adquirida à rede pública de abastecimento, abastecimento a partir de terceiros, p.e. associações de regantes, ou captações próprias). A maior fatia de consumo, nesta atividade é a rega dos campos de golfe, pelo que, nesta área de negócio, a situação inverte-se e as captações próprias constituem a principal fonte.

Mas o principal foco da gestão da água no caso do golfe está no controlo das condições de rega dos campos, para tornar a irrigação mais eficiente. Para esse efeito, existem estações meteorológicas que permitem aferir a humidade relativa e a taxa de evapotranspiração e são aplicadas rotinas de medição de humidade ao solo através de sensores. Os dados fornecidos por estas medidas, permitem detetar e ajustar as condições de rega às condições e necessidades concretas de cada área de um campo, aumentando a eficácia da rega e a minimização de perdas por evapotranspiração e são, sempre que possível complementadas com outras, como por exemplo o aproveitamento de águas de canais de irrigação da Associação de Regantes da Barragem da Bravura (Algarve), mas cuja disponibilidade é condicionada pelos níveis de seca.

Sistemas de captação e tratamento que beneficiam as comunidades locais

Em Bazaruto e Ilhéu das Rolas¹⁴ o sistema de captação e tratamento de água para abastecimento dos estabelecimentos de hotelaria do Grupo permite servir, também, a população local, propiciando uma interação positiva com a comunidade.

¹⁴. Estabelecimento temporariamente fechado.

Formas e boas práticas de atuação

Algumas formas de atuação que refletem a política de eficiência hídrica instituída no Grupo, incluem, para além da monitorização diária para detetar padrões de consumo anómalos, e da programação da manutenção para detetar e reparar com diligência as fugas de água nas canalizações e torneiras:

- colocação de sinalética e campanhas de sensibilização para os clientes para o uso eficiente da água, oferecendo aos hóspedes a possibilidade de reutilizar toalhas e lençóis e lavá-los apenas quando solicitado;
- instalação de torneiras de fecho automático para evitar o desperdício de água nas áreas comuns e colocação de sistemas economizadores de água nas torneiras e chuveiros dos quartos e das cozinhas;
- instalação de autoclismos de dupla descarga e calibração dos autoclismos para descargas de água mais reduzidas;
- otimizar o enchimento de máquinas de lavar e utilização de produtos de lavandaria limpeza e de limpeza biodegradáveis;
- instalação de sistemas de controlo e dispensa automatizada do cloro na água da piscina, de modo a manter a qualidade da água, reduzindo a necessidade de a renovar;
- sistemas de rega automáticos e gota-a-gota para tornar a irrigação mais eficiente e definição de períodos para rega, em que a evapotranspiração é menor (manhã e final do dia), minimizando perdas por esta via;
- aproveitamento de água de levadas para rega dos jardins, nas unidades da Madeira; e
- realização de ações de formação, sensibilização e divulgação interna de boas práticas ambientais (pode envolver campanhas/ações transversais e dinamizadas a um nível mais local, como aconteceu em 2022, em locais como por exemplo Berlim e unidades do Grupo no Porto).

Também sobretudo em projetos novos ou remodelações, nos preocupamos, cada vez mais, com o equilíbrio entre a existência de zonas verdes e edificadas, e a pressão que isso coloca nas necessidades de água para rega, de modo a procurar uma solução que optimize a ecoeficiência na ponderação destes dois fatores. Assim, para além do recurso a plantas autóctones¹⁵, o melhor rácio de entre esses dois tipos de área é algo cada vez mais equacionado nos projetos.

Pequenos gestos fazem a diferença

Lema de uma campanha interna de sensibilização para a redução e poupança de consumos de água, luz e papel.

¹⁵. Ver informação sobre a utilização de plantas autóctones em "2.1.4 Biodiversidade".

Programas e Iniciativas

Projetos e iniciativas de otimização

Algumas das ações de melhoria levadas a cabo durante o ano de 2022 correspondem a projetos mais estruturantes, outros inserem-se em ações de melhoria implementadas numa lógica de continuidade, beneficiando de forma gradual as estruturas com soluções que melhoram a gestão da água e a eficiência no consumo. Destacamos algumas dessas medidas (não exaustivo):

Sensores de humidade para a rega No Pestana Delfim foram aplicados sensores de humidade de modo a otimizar o sistema de rega das áreas verdes do hotel.	Otimização do circuito de água No Pestana Vila Maria, em São Tomé e Príncipe, procedeu-se à substituição de toda a tubagem hidráulica, desde a central de bombagem até ao contador de cada moradia do empreendimento, de modo a evitar as perdas de água que foram identificadas. Esta iniciativa permitiu evitar perdas de água na ordem dos 2.000 m³/mês.	Renovação da central de tratamento Renovação e upgrade da central de tratamento de água no Pestana Kruger Lodge, na África do Sul, de modo a aumentar a sua capacidade tratamento, o que permitiu aumentar o nível de qualidade e quantidade disponível de água tratada e potável.
Instalação e ativação de dessalinizadoras No Pestana São Tomé e também no Pestana Tropic (Cabo Verde), foi instalada uma dessalinizadora, de modo a aumentar a disponibilidade de água potável para consumo em cerca de 2m³/dia. Em qualquer um dos locais o projeto iniciou-se em 2022 mas com conclusão apenas em 2023. No Alvor (Algarve), iniciou-se também o projeto de reativação e atualização da dessalinizadora do Grupo aí existente. O objetivo é voltar a possibilitar a utilização da água aí processada na rega de espaços verdes, enchimento de piscinas e lagos, das várias unidades do Grupo existentes nessa zona. O projeto manteve-se durante 2023.	Plano integrado de redução do consumo de água De modo a incentivar a redução do consumo de água, e otimizar o funcionamento do sistema, foi aplicada em todas as unidades hoteleiras de Lisboa, bem como no Pestana Douro Riverside, Pestana Palácio do Freixo e Pestana A Brasileira, uma ação integrada incluindo vários tipos de intervenção: • redução de pressão na rede; • instalação de temporizadores nas torneiras; • redutores de caudal de água; e • redução de água nas descargas dos autoclismos.	
Colocação de redutores em chuveiros e torneiras Iniciativa de continuidade baseada na instalação de redutores em torneiras e chuveiros nos quartos, reduzindo o fluxo água e permitindo poupar até cerca de 50% o consumo deste recurso nos equipamentos intervencionados. A iniciativa cobriu vários hotéis em Portugal: Pestana Delfim, Pestana Alvor Praia, Pestana D. João II, além dos referidos Pestana Douro Riverside, Pestana Palácio do Freixo e Pestana A Brasileira.	Temporizadores nas torneiras No Pestana Delfim, foram colocados temporizadores nas torneiras de lava-mãos e lava-pés, junto à entrada da praia.	

Um esforço de melhoria contínua

Otimizar a utilização de recursos naturais requer um investimento contínuo do Grupo. Dada a multiplicidade de unidades hoteleiras de que dispõe, tal, como para a energia, 2022 foi mais um ano de um esforço progressivo de otimização na gestão da água, envolvendo um mix de projetos mais estruturais e ações de continuidade.

2.1.3. Resíduos e economia circular

Relevância da economia circular e da gestão de resíduos para o Pestana Hotel Group

Uma gestão de resíduos adequada é fundamental para assegurar o respeito e preservação do meio ambiente, aspeto central da nossa política e programa de sustentabilidade. É também um garante da salvaguarda de espaços salubres e aprazíveis nas nossas instalações e áreas circundantes, aspeto particularmente importante em alguns países em que operamos e que têm serviços de gestão de resíduos menos estruturados.

Procuramos não apenas garantir um encaminhamento adequado dos resíduos, mas também fomentar a sua redução na origem e incentivar soluções circulares que promovam a reciclagem e reutilização de resíduos e materiais. Visamos, tanto quanto possível, o potencial dessas soluções para o controlo de custos operacionais, e soluções/iniciativas que agreguem valor social adicional (como é por exemplo a iniciativa “papel por alimentos” a que nos associamos regularmente).

Princípios de gestão de resíduos e circularidade

A Política de Sustentabilidade do Grupo estabelece os princípios e diretrizes gerais de atuação no domínio da gestão de resíduos e circularidade prevendo a:

- Redução da produção de resíduos, procurando atuar de forma particularmente ativa na redução do plástico, em particular o plástico não reutilizável, mas também na redução do consumo de papel;
- Utilização preferencial de materiais amigos do ambiente ou reciclados; e
- Realização de campanhas internas de consciencialização e call to action de todas as equipas de gestão e de todo o universo de colaboradores para uma atuação promotora de boas práticas de gestão ambiental, incluindo medidas que promovam uma maior digitalização de tarefas e a redução do consumo de papel, bem como a redução da utilização de artigos de plástico descartável (alvo e sensibilização também dirigida a clientes).

Para além destes princípios mais específicos, a atuação do Grupo neste domínio, é também enformada pelo princípio geral consagrado no Código de Conduta, de Integridade e conformidade legal na condução das atividades, que, neste âmbito, assume expressão concreta no recurso a operadores devidamente licenciados para a gestão de resíduos, e no preenchimento de informação requerida pelas autoridades competentes em matéria ambiental, sobre quantidade de resíduos por natureza e destino, obrigatória para algumas das nossas atividades e geografias.

A adesão do Grupo Pestana à iniciativa Smart Waste Portugal, em 2022, representa um reforço do compromisso do Grupo com a temática da gestão de resíduos e a promoção da circularidade. Na sequência desta adesão, o Grupo tem como objetivo: incrementar o compromisso de:

- Eliminar, tanto quanto possível, o plástico não reciclável, bem como qualquer material de utilização única
- Fomentar a economia circular, contribuindo para a redução do consumo de recursos e materiais.

Perspetiva Futura

No âmbito da definição, em curso, do Plano de Redução Carbónica 2030, perspectiva-se a aprovação de metas quantificadas a atingir ao nível do Grupo, no domínio dos resíduos e circularidade, visando a redução da quantidade de resíduos produzidos e a taxa de resíduos enviados para reciclagem. O estabelecimento e cumprimento dessas metas, representa um contributo para a redução da intensidade carbónica da atividade do Grupo, o qual acresce à própria vantagem ambiental intrínseca que as metas representam.

Principais princípios de atuação na gestão de resíduos e circularidade

- Redução dos resíduos produzidos, nomeadamente de plástico não facilmente reciclável e/ou de uso único; e
- Envolvimento e sensibilização de toda a organização e clientes para a adoção de boas práticas que potenciem essa redução.

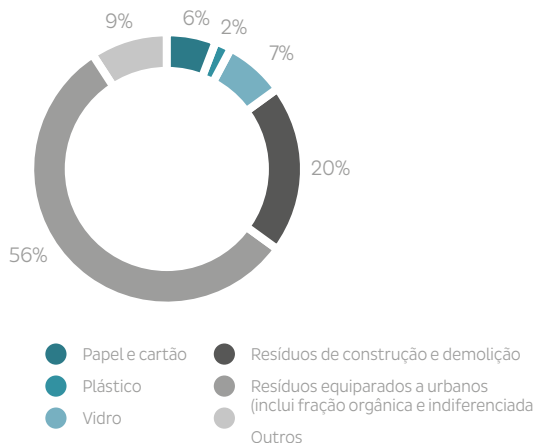
Indicadores de desempenho: Gestão de resíduos¹⁶



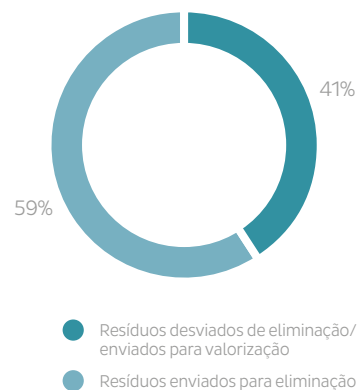
7.635

Resíduos gerados Grupo
2022, toneladas

Distribuição dos resíduos gerados
por principais tipologias (2022)



Destino de valorização¹⁷
versus eliminação (2022)



99,84%

Fração de resíduos
não perigosos



28%

Fração de resíduos enviada
para reciclagem

Oportunidades de melhoria na gestão de resíduos

São desenvolvidas contínuas iniciativas de melhoria e introdução de boas práticas na gestão de resíduos, nos diversos locais de operação. Não obstante, em termos globais, esta área apresenta diversas oportunidades de melhoria, seja ao nível de uma maior monitorização e compilação centralizada de informação, seja ao nível da taxa de penetração das boas práticas de gestão, de modo a aumentar a percentagem de resíduos encaminhados para valorização.

Resíduos produzidos quase integralmente não perigosos

A expressão de resíduos perigosos no conjunto das atividades desenvolvidas pelo Grupo é muito reduzida face ao total, da ordem dos 0,15%.

16. Os valores de resíduos apresentados não incluem dados das atividades em África (unidades hoteleiras, residências e casino) e dados dos hotéis nos Estados Unidos da América e Venezuela. Não incluem também a totalidade dos resíduos geridos no âmbito do serviço público de gestão de resíduos, pois, nesses casos, ao abrigo da legislação, os operadores não são obrigados a fornecer aos produtores dados de quantidades e destino. Sempre que possível esses valores foram estimados e incluídos. Essas estimativas representam sensivelmente 25% do valor global de resíduos reportado. Este fator é transversal, afetando maioritariamente a fração de resíduos indiferenciada e/ou orgânica, a qual será por isso, superior à apresentada. Os valores em falta são maioritariamente da rede de Pousadas de Portugal e de outras unidades hoteleiras, no entanto, engloba também outras atividades como por exemplo o Golfe. Mesmo tendo em conta estas limitações, no valor total acima referido, a hotelaria representa cerca de 69% do valor global de resíduos apresentado, sendo claramente o principal contribuidor.

17. A incineração com valorização energética não está englobada nos destinos de valorização e sim de eliminação, tal como requerido pelas Diretrizes GRI. Os 41% de valorização englobam os 28% de taxa de envio para reciclagem (correspondente a 2114 toneladas).

Gestão de resíduos e de iniciativas de redução e circularidade

A gestão de resíduos é assegurada diretamente por cada unidade ou Empresa do Grupo, sob a égide das respetivas Direções de Operações. Estas são responsáveis por garantir a adoção de boas práticas, bem como destinos adequados e o cumprimento de todos os preceitos legais aplicáveis de acordo com as especificidades da atividade e geografia.

Complementarmente, a equipa que gere o Programa de Sustentabilidade, Planet Guest, incentiva a adoção de boas práticas de redução e gestão de resíduos e de promoção de circularidade, e a dinamização de iniciativas internas transversais ou a adesão a iniciativas externas alinhadas com estes objetivos.

Não está instituída uma rotina sistemática e centralizada de recolha e consolidação de dados ao nível do Grupo sobre a quantidade de resíduos por natureza e destino, aspeto que se prevê como perspetiva de melhoria futura.

As atividades do Grupo encerram realidades distintas no que respeita ao enquadramento regulatório e à existência e acesso a infraestruturas públicas de gestão de resíduos, bem como à disponibilidade de oferta de soluções de mercado, para uma adequada gestão de resíduos, o que condiciona as práticas de gestão e a própria capacidade de compilação de dados reais sobre as quantidades geradas e respetivos destinos.

Por exemplo, as unidades hoteleiras existentes em África, bem como o Casino de São Tomé, de um modo geral, estão enquadradas num contexto onde as soluções públicas ou privadas de gestão de resíduos são deficitárias ou mesmo inexistentes.

Em Portugal, por exemplo, a Empresa de Cervejas da Madeira, de cariz marcadamente industrial, está sujeita a requisitos legais distintos das unidades hoteleiras, dados os respetivos resíduos serem essencialmente catalogados como industriais, cuja recolha e encaminhamento de resíduos para os respetivos destinos é assegurada por operadores privados devidamente licenciados para o efeito, cujas quantidades de resíduos por natureza e destino são controladas e reportadas à Empresa, que por sua vez tem que reportar anualmente à autoridade competente em matéria de ambiente. Já nas unidades Hoteleiras, que geram essencialmente resíduos equiparados a urbanos, existem três situações distintas, que impactam o modelo de gestão e contabilização de resíduos:

- Unidades que produzem uma quantidade média diária de resíduos inferior ou igual a 1100 litros/dia, as quais têm a sua gestão abrangida pelo serviço público de gestão de resíduos, assegurado por sistemas municipais e multimunicipais, serviço esse que está isento da obrigatoriedade de controlar e reportar as quantidades de resíduos e respetivo destino que processou por produtor;

- Unidades que produzem uma quantidade média diária de resíduos superior a esse limite, mas cuja recolha é também assegurada por sistemas municipais e multimunicipais ao abrigo da recolha complementar de resíduos, e que, à data de 2022, estava também isenta da obrigatoriedade de controlar as quantidades de resíduos e respetivo destino por produtor;
- Restantes unidades, cuja recolha e encaminhamento de resíduos para os respetivos destinos é assegurada por operadores privados devidamente licenciados para o efeito, cujas quantidades de resíduos por natureza e destino são controladas e reportadas ao Grupo.

A mesma política, mas contextos legais e infraestruturais distintos

O Grupo dispõe de princípios comuns de atuação, consagrados nas suas políticas e códigos, mas encerra realidades distintas que condicionam a dinâmica das medidas reais implementadas e a disponibilidade de informação, no que respeita à gestão de resíduos.

Não obstante as condicionantes, há um outro denominador comum, para além da Política de Sustentabilidade: o foco na melhoria progressiva, mas contínua.

Sistemas e ferramentas para a gestão de resíduos e circularidade

Para além da Política de Sustentabilidade do Grupo a gestão de resíduos é orientada pelo enquadramento legal aplicável a cada atividade, no contexto de cada geografia. As diversas operações, suportadas pela dinâmica impressa por esta Política e pelo Programa de Sustentabilidade, têm vindo a instituir um conjunto de boas práticas, das quais destacamos alguma (não exaustivo).

Boas práticas de atuação

- A triagem e envio para reciclagem do papel/cartão e o vidro é já muito generaliza no seio do Grupo. No caso das atividades turísticas, esta realidade abrange essencialmente os resíduos gerados no âmbito dos serviços internos.

- A triagem e envio para reciclagem de outros materiais, nomeadamente de embalagens, como plástico e metais, tem uma expressão menor, mas é também frequente. Também frequente é a triagem e encaminhamento para reciclagem de óleos alimentares usados, bem como o aproveitamento de refeições não consumidas pelos hóspedes para os refeitórios internos, em favor dos colaboradores, ou em favor de iniciativas como a Refood, com quem o Grupo tem parceria.

- Alguns hotéis:

- têm recipientes para permitir a triagem de resíduos pelos clientes, nomeadamente nos quartos;

- promovem a triagem e compostagem de resíduos orgânicos;

- têm menus digitais disponibilizados por QR Code, possibilitando um menor recurso ao menu em papel;

- recorrem preferencialmente à faturação eletrónica;

- promovem o reaproveitamento de mobiliário, através da sua utilização em áreas de serviço interno/destinadas ao staff, por doativo a instituições, cedência a colaboradores, ou por venda a preço simbólico a instituições de interesse público, como por exemplo escolas;

- Say no to Plastic:** O Grupo introduziu em 2019 e manteve em vigor desde então um conjunto de medidas que visam a redução do consumo de plástico, com a consequente redução de resíduos associados a este material, nomeadamente:

- Redução do material descartável em plástico: eliminação das palhinhas de plástico e substituição por material alternativo como o papel e seu fornecimento apenas mediante pedido e substituição de copos de plástico descartável por copos reutilizáveis ou de papel; dispensadores de produtos de higiene em substituição dos pequenos frascos

- Substituição de esferográficas por lápis

- Chaves: sensibilização aos clientes no sentido de devolverem sempre as chaves dos quartos e evolução para soluções de abertura digital que dispense a chave.
- Nesta matéria importa referir que a evolução não foi tão significativa como se pretendia e que até houve algum retrocesso em razão da legislação referente ao combate à pandemia COVID-19 que obrigou ao uso de plástico.
- A redução do desperdício alimentar é um compromisso do Grupo, que para além de um imperativo ético e ambiental, tem o potencial de gerar um efeito positivo da gestão de custos operacionais. Nesse sentido, para além do aproveitamento de refeições, o Grupo tem procurado implementar outras medidas mais estruturantes na gestão de bens alimentares perecíveis, nomeadamente:
 - Otimização da gestão diária das encomendas de bens alimentares perecíveis, adequando a aquisição aos níveis de ocupação do hotel;
 - alargamento otimizado da janela temporal de utilização dos alimentos, com segurança, tirando partido da aposta na higiene e segurança alimentar e das adequadas condições de acondicionamento e manuseamento proporcionadas pela certificação HACCP,
 - Aproveitamento de bens alimentares perecíveis excedentários, como frutas, em condições adequadas de utilização, para confeção de compotas e outras alternativas que potenciam o seu aproveitamento.
- A Empresa de Cervejas da Madeira, aposta numa reduzida pegada ecológica das embalagens que coloca no mercado, com 100% das garrafas de vidro, colocadas no mercado da Região Autónoma da Madeira, reutilizáveis, e através da redução do peso das garrafas PET colocadas no mercado.
- O contributo regular do Grupo, participando nas campanhas da iniciativa dos Bancos Alimentares “Papel por Alimentos”, no âmbito das quais o papel angariado (jornais, revistas, folhetos, etc.) é convertido em produtos alimentares, é também uma forma de promover a reciclagem de resíduos, aliando o decorrente benefício ambiental a um benefício social adicional.



Hotelaria

Forte foco na redução da utilização de plásticos de uso único e ao combate ao desperdício alimentar



Indústria

Foco numa reduzida pegada ecológica das embalagens colocadas no mercado

Programas e Iniciativas

Durante o ano de 2022 foram implementadas diversas iniciativas, com particular enfoque para o setor hoteleiro, que visam a melhoria contínua na gestão de resíduos e a promoção de uma economia mais circular. Diversas dessas medidas correspondem a uma ampliação da abrangência das boas práticas já anteriormente adotadas no seio do Grupo. Destacamos aqui algumas das iniciativas:

•**Parceria Pestana Curitiba e Composta+:** O Pestana Curitiba em conjunto com a Composta+ implementou uma campanha de triagem e compostagem de resíduos orgânicos. Esta campanha, iniciada em maio de 2022 teve como vantagem a redução do encaminhamento de resíduos para aterro, e o aumento da taxa de recuperação de resíduos, através da sua transformação em adubo, um produto reutilizável. Adicionalmente este processo conduz a um balanço carbônico mais baixo do que a deposição em aterro e evita a utilização de sacos de plásticos associados à logística de transporte para aterro.

A equipa que se envolveu neste projeto recebeu adubo e sementes de pimento para utilização na horta do Hotel, os quais serão utilizados na preparação de refeições na cozinha do Hotel. Como resultado da iniciativa obtiveram-se 11 toneladas de resíduos orgânicos compostados; cerca de 1000 unidades de sacos plásticos não utilizados e uma estimativa de emissões de GEE evitadas de 17,5 ton de CO₂e.

•**Projeto Share Point:** Iniciativa de desmaterialização de processos administrativos, por substituição de processos administrativos com impressão de papel em processos eletrónicos via Share Point, com interação de todos os interlocutores desde a emissão de uma fatura até sua aprovação, envolvendo a cadeia completa de workflow. Este projeto foi implementado pela equipa corporativa do Brasil, abrangendo todos os três hotéis do Grupo neste país e iniciou-se em novembro de 2022 tendo entrado em operação efetiva já em 2023. A estimativa de impacto da iniciativa aponta para uma redução de impressão de 1.000 documentos, em cerca de 350 processos de solicitação de reembolsos de hóspedes e outros memorandos, envio de notas fiscais de serviços e material e prestação de contas internas, bem assim como para um ganho de eficiência pela redução da troca de emails por decorrência da automação do processo).

•**Recolha e transporte de resíduos em Africa:** No ano de 2022 foi implementado um sistema próprio de recolha e transporte de resíduos sólidos e de reutilização de resíduos orgânicos, de modo a, por um lado, suprimir as deficiências na oferta de soluções públicas ou de mercado fiáveis e eficazes, e, por outro, minimizar o impacto que as ineficiências têm na manutenção da limpeza das propriedades. Esta iniciativa foi aplicada em todas as unidades turísticas do Grupo em Africa à exceção do Hotel Trópico situado na cidade da Praia, em Cabo verde. A reutilização de resíduos orgânicos constitui uma vantagem adicional da implementação do projeto.

•**Eliminação de artigos de plástico descartáveis:** Entre abril e outubro de 2022, diversos hotéis conseguiram associar-se à lista de hotéis que já eliminaram integralmente a utilização de produtos descartáveis (Pestana Alvor South Beach, Pestana Palácio do Freixo, Pestana Douro Riverside, Pestana Vintage Porto e Pestana A Brasileira). Para além disso foram também substituídas todas as embalagens plásticas individuais de iogurte por iogurtes em frascos de vidro.

•**Aposta em embalagens reutilizáveis/retornáveis:** Com o objetivo de reduzir os resíduos gerados, as unidades de hotelaria do Algarve estabeleceram o critério de dar prioridade a fornecedores que se comprometeram com a utilização de formas mais sustentáveis de embalagem dos produtos. Já o Pestana Berlin Tiergarten passou a engarrafar 100% das bebidas de dose única em recipientes de vidro reutilizável, e o Pestana Palace Lisbon Hotel, disponibilizou garrafas de vidro que podem ser cheias no próprio hotel, de modo a reduzir a utilização de garrafas de plástico.

•**Associação à To Good To Go:** o Pestana Berlin Tiergarten, bem como o Pestana Amsterdam Riverside associaram-se à utilização do sistema To Good To Go, para a gestão de excedentes do pequeno-almoço, como via para reduzir o desperdício alimentar, associando essa prática à obtenção de algum retorno económico, ainda que marginal.

•**Associação ao projeto Refood:** vários hotéis das cidades, por exemplo, o Pestana Palace Hotel, contribuíram regularmente para o projeto Refood, eliminando o desperdício e contribuindo para a circularidade.

Números da iniciativa Composta+



11 ton

de resíduos orgânicos
compostados



17,5 ton CO₂e

de emissões evitadas



~1000

Sacos plásticos para
o lixo não utilizados

2.1.4. Biodiversidade

Relevância da gestão da biodiversidade para o Pestana Hotel Group

Os ecossistemas locais e a biodiversidade que estes comportam, são um ativo relevante para o nosso negócio, em particular para as atividades de golfe e hotelaria. Por outro lado, estas atividades, bem como o desenvolvimento imobiliário, que no Grupo está em grande medida interligado com estas áreas, são, em alguns casos, dependendo do enquadramento geográfico, passíveis de gerar impacto direto na biodiversidade. Deste modo, seja numa atitude preventiva, de minimização de impacto, seja numa perspetiva proativa, de preservação ou valorização, zelamos por uma interação respeitosa e equilibrada e, sempre que possível, positiva com a natureza. É nesta dimensão que o lema do nosso programa de sustentabilidade – Planet Guest – e o respeito pelo meio ambiente que lhe está intrínseco, assume a sua expressão mais literal.

Princípios de gestão da biodiversidade

Os principais princípios que norteiam a nossa atuação no domínio da biodiversidade estão consagrados na Política de Sustentabilidade do Grupo, e assentam nas seguintes premissas:

- Respeito pelo meio ambiente e ecossistemas locais;
- Integridade e conformidade legal na condução das atividades executadas;
- Incentivo à preservação de zonas verdes e ajardinamento, especialmente através de plantas autóctones; e
- Dinamização e participação em iniciativas diversas de sensibilização e valorização ambiental (p.e ações de limpeza; ações de reflorestação; Hora do Planeta e outras iniciativas de sensibilização e consciencialização ambiental, que beneficiem simultaneamente o ambiente e as comunidades locais).

Para além destes princípios mais específicos, a nossa atuação neste domínio, é também enformada pelo princípio geral consagrado no Código de Conduta do Grupo, de Integridade e conformidade legal na condução das atividades, que assume expressão concreta nos requisitos de licenciamento de atividade e em diversas circunstâncias de avaliação de impacto ambiental.

A nossa atividade não só pode como deve ser um aliado do planeta

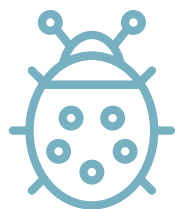
A nossa Política de Sustentabilidade, reflete o entendimento que temos de que, a integração de estabelecimentos Pestana em áreas protegidas ou com interesse para a biodiversidade, acompanhada de ações adequadas de manutenção dos respetivos ecossistemas, pode ser um fator impulsionador da preservação da biodiversidade neles existente, na medida em que potencia uma gestão cuidada de áreas que de outro modo não beneficiariam desse foco.

Esta postura é, aliás, absolutamente essencial, na medida em que os ecossistemas, com a sua flora e a sua fauna, constituem/contribuem, também eles, recursos da atividade também.

Perspetiva Futura

Queremos evoluir na nossa abordagem à biodiversidade, através do estabelecimento de uma política específica desta matéria e da adoção de estratégias de valorização do capital natural.

Indicadores de caracterização: Biodiversidade



9

Número de locais operacionais localizados ou adjacentes a áreas protegidas/de elevado interesse p^a a biodiversidade



11,1

Área desses locais localizada ou adjacente a áreas protegidas/de elevado interesse p^a a biodiversidade, km²

O que significam estes números?

Os 9 locais correspondem: (i) à Pousada de Sagres (Parque Natural do Sudoeste Alentejano e Costa Vicentina), e a Pousada do Gerês (abrangida pelo contexto do Parque Natural da Peneda-Gerês); (ii) ao Pestana Kruger Lodge, na África do Sul, adjacente ao “Kruger National Park”; (iii) o Pestana Tróia Eco-Resort (integrado parcialmente na Reserva Natural do Estuário do Sado e na Reserva Botânica das Dunas de Tróia); (iv) Pestana Bazaruto (Parque Nacional do Bazaruto, Moçambique); (v) Pestana Inhaca Lodge (Reserva natural da Inhaca, Moçambique cuja atividade hoteleira está suspensa mas com a manutenção de responsabilidade do Grupo pela área); (vi) Pestana Equador, S. Tomé e Príncipe (Ilhéu das Rolas, Reserva Natural, também encerrado temporariamente, mas com manutenção de responsabilidade pelo Grupo, à semelhança de Inhaca); Silves Golf (Rede Natura 21 em Silves); Golf Gramacho e Pinta (interceção de linha de água com interesse para a biodiversidade).

18. Este valor não inclui a Área da Pousada de Sagres e da Peneda Gerês, cujo impacto no valor total se estima ser baixo.

Gestão da biodiversidade

Os estabelecimentos/locais anteriormente mencionados estão, pela sua localização, sujeitos a regras de preservação da biodiversidade, que são supervisionadas pelas entidades gestoras dos parques e reserva nacionais e naturais e, nesse contexto, cooperam com as iniciativas realizadas por estas entidades.

A gestão da biodiversidade concentra-se essencialmente, na Carvoeiro Golfe (a Empresa do Grupo que assegura a gestão dos campos de golfe, a gestão de condomínios turísticos em Portugal, bem como o desenvolvimento de novos projetos), e na Direção de Operações em África. É uma gestão essencialmente operacional, que, embora seja orientada pelos princípios da Política de Sustentabilidade do Grupo, é norteada sobretudo por instrumentos legais e regulamentares. O Diretor de manutenção da Carvoeiro Golfe tem competências na área ambiental, sendo o responsável por assegurar que são cumpridas as disposições da DIA. Em África a gestão é assegurada em articulação entre as unidades inseridas em áreas com estatuto de proteção ou interesse para a Biodiversidade, e o Diretor de Operações para África.

Complementarmente, a dinamização de ações voluntárias de interação positiva para salvaguarda da biodiversidade (como por exemplo a participação na “Hora do Planeta”), são normalmente fruto da iniciativa da equipa que gere o Programa de Sustentabilidade, Planet Guest, podendo ocorrer em articulação com as diversas áreas do Grupo, ou com os responsáveis de determinadas unidades, não circunscritas necessariamente às áreas anteriormente referidas.

Sistemas e ferramentas de gestão

A gestão é orientada por instrumentos legais e regulamentares, como a Declaração de Impacto Ambiental (DIA) e a Licença Ambiental que a incorpora, bem como o Regulamento dos Parques Nacional e Naturais, aplicáveis, em Portugal, ou a Licença Ambiental, o Plano de Maneio dos Parques, e por vezes acordos com os Governos locais (aplicáveis, em África). Estes instrumentos podem determinar a necessidade de realização de ações de preservação ou apoio à conservação específicas, como por exemplo a realização periódica de levantamentos da fauna e da flora, para avaliar a sua evolução ao longo do tempo, como acontece no caso do campo de Golfe de Silves.

Algumas práticas que destacamos:

- **Pestana Kruger Lodge, na África do Sul:** A unidade promove o controlo de vegetação infestante para evitar a propagação para o parque.
- **Pestana Village e Miramar, na Ilha da Madeira:** 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.

•**Manutenção dos jardins e espaços verdes na generalidade das unidades hoteleiras de Lisboa e Porto:** de modo a garantir a qualidade das espécies e mantê-las na sua forma original, não são utilizados pesticidas na manutenção dos nossos jardins, exceto para a eliminação de ervas daninhas quando os meios mecânicos não funcionam. Para além disso, os espaços verdes são reorganizados, retirando as espécies que já não estão em boas condições, a fim de manter a biodiversidade.

•**Pestana Troia:** 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.

O empreendimento destinou 50% da sua área total a reserva ecológica, 45% a área verde protegida e apenas 5% à construção.

Foram selecionadas soluções de infraestruturas e construção com impacto mínimo na paisagem, com redução das áreas impermeabilizadas e conservando os habitats naturais da fauna e da flora, tendo o paisagismo privilegiado a vegetação autóctone.

Foram implementadas soluções de optimização do consumo de água e reutilização das águas residuais para o sistema de rega, bem como um plano de gestão de resíduos perigosos com ecopontos em todo o eco resort.

“Sempre que possível damos preferência à utilização de vegetação autóctone e tradicional local. Nos jardins de algumas das nossas unidades não são utilizados pesticidas na sua manutenção, exceto para a eliminação de ervas daninhas.”

Programas e Iniciativas

•**50 árvores por 50 anos:** A direção das Pousadas (Área Norte, Centro e Madeira) reuniu-se com a equipa de Sustentabilidade e o desafio foi lançado: plantar 50 hectares de sementeira, 1 por cada ano do Pestana Hotel Group, e 80 carvalhos – 1 por cada ano que as Pousadas de Portugal comemoram em 2022. Assim, com um grande espírito de missão e ajuda de todos, foi dado o arranque às comemorações dos 50 anos do Grupo, com o envolvimento dos colaboradores;

•**Rearborização e melhoria florestal na Herdade da Pereira/Silves após o incêndio de Agosto 2018:** tem vindo a ser realizado um intenso e progressivo trabalho de reflorestação da Herdade da Pereira, numa área de 391 ha, recorrendo ao sobreiro, medronheiro, e outra vegetação, uma ação que melhora/protege a paisagem e aumenta a sua produtividade (cortiça e medronho);

•**Sementeira na Serra da Estrela:** Planet Guest e Pousadas Norte/Centro doaram sementes de centeio para 50 ha de área ardida e colaboraram na sementeira assim como plantaram carvalhos.

•**Promoção da floresta e da duna:** O Pestana Tróia Eco-Resort realizou ações de defesa/preservação da mata, designadamente através da sua limpeza, e campanhas de defesa das dunas.

•**Heróis da Natureza:** Em agosto, o Pestana Tróia Eco-Resort, em parceria com o movimento Claro, realizou a ação “Héreis da Natureza” com atividades para o apelo à preservação das dunas. O objetivo era consciencializar os nossos clientes mais jovens sobre o conceito de “Duna” e a importância de as preservar. Durante esta ação, as crianças andaram pela praia com sacos de pano a recolher lixo, observando e aprendendo sobre as dunas e também sobre como as podem proteger. Foram ainda desafiadas a colorir a área das dunas num mapa do Pestana Tróia, para que pudessem facilmente identificar a área onde se encontram. O dia terminou com uma Caça ao Tesouro, que reforçou a importância das dunas e divulgou boas práticas de como intervir com quem desrespeita e pisa as dunas. Um dia divertido para aprender a cuidar das dunas e a respeitar a natureza.

•**Limpeza de areal (Pestana Bahia Praia):** Num gesto coletivo e de entrega, a equipa do Pestana Bahia Praia organizou, em maio, uma limpeza ao areal.

•**Sementeira – Serra da Estrela:** Ser Consciencioso é um dos valores Pestana e, nesta iniciativa, esse foi o mote que impulsionou. Depois dos fortes incêndios que fugtigaram a Serra da Estrela em agosto e face ao seu impacto, o Pestana Hotel Group, através do programa de Sustentabilidade Planet Guest, decidiu doar aos Baldios de São Pedro 15 toneladas de centeio para a reflorestação da área ardida.

“Queremos mostrar que, apesar de 30% da Serra da Estrela ter ardido, ainda há outros 70% para descobrir, cuidar e fruir. O lema? A melhor altura para plantar uma árvore foi há 50 anos atrás e a segunda melhor é AGORA!”

2.2. Criação de valor social (S)

2.2.1. Empregabilidade e gestão de talento

2.2.2. Igualdade e inclusão

2.2.3. Saúde e segurança de colaboradores e clientes

2.2.4. Qualidade e satisfação do cliente

2.2.5. Impacto na Comunidade

Criamos valor social através do emprego que geramos, dos produtos e serviços que adquirimos a fornecedores e parceiros e do apoio que prestamos a diversas instituições sociais. É desta forma que criamos impacto e que contribuimos para os ODS da Agenda 2030.



2.2.1. Empregabilidade e gestão de talento

Relevância da gestão de talento para o Pestana Hotel Group

Enquanto Grupo com uma atividade principal centrada na prestação de serviços de pessoas, para pessoas, o capital humano é um fator central. A criação de valor no nosso negócio passa por atrair e reter o talento adequado, oferecendo condições atrativas e a possibilidade de crescimento profissional. Para a concretização dos objetivos que nos propomos cumprir no curto prazo, bem como para a estratégia de desenvolvimento do Grupo, a aposta no talento é uma prioridade da nossa gestão.

Princípios de gestão para uma empregabilidade mais responsável

Na gestão da empregabilidade e do nosso talento, o Grupo tem como objetivos:

- Implementar um modelo de contratação responsável, que assegura o cumprimento da regulação, e a adoção de práticas laborais voluntárias, com impacto positivo nas pessoas que formam a equipa Pestana
- Garantir uma remuneração e benefícios adequados aos colaboradores.
- Promover o crescimento das pessoas, operacionalizando um modelo de desenvolvimento de talento, com suporte em programas de formação.

Principais diretrizes de atuação para a empregabilidade e gestão do talento

- Modelo de contratação responsável, que promove o bem-estar das pessoas
- Abordagem promotora do desenvolvimento dos nossos colaboradores, com novas competências

“Somos um empregador de referência, pelas condições que damos à nossa equipa, e pela oportunidade de desenvolvimento profissional que oferecemos. Num ano em que criámos 990 novos empregos, continuámos a reforçar a cultura e os valores Pestana.”

Indicadores de desempenho: empregabilidade



990

Colaboradores
contratados em 2022

76%

Índice de satisfação
do Colaborador¹⁹

64,7% dos colaboradores do Grupo estão afetos à operação do negócio da hotelaria.



Pestana Hotel Group posicionado no top 20 das marcas para trabalhar em Portugal

O resultado do estudo de Employer Brand Reputation, da consultora OnStrategy, considera ainda o Grupo como a melhor marca para trabalhar no setor do Turismo. Os resultados traduzem a avaliação de 20 mil pessoas, e cobrem um total de mais de 500 organizações, no âmbito do estudo anual RepScoreTM.



7,8

anos é a média de antiguidade
dos colaboradores no Grupo



26%

Taxa de rotatividade²⁰

Pestana Hotel Group no top 20 do Employer Brand Research 2022

O Pestana Hotel Group foi, uma vez mais, considerado uma das 20 empresas mais atrativas para trabalhar em Portugal e a mais atrativa no setor do turismo pelo estudo Randstad Employer Brand Research 2022.

19. Os valores apresentados são a média da pergunta de NPS no questionário de Clima Organizacional. Não contemplam colaboradores da área de construção e ECM.
20. Considerados trabalhadores permanentes ou contratados há mais de 6 meses.

Gestão da empregabilidade e do talento²¹

A gestão dos recursos humanos é realizada com base num conjunto de processos internos, que asseguram uma empregabilidade em compliance com os direitos dos colaboradores, em matéria de: empregabilidade segura; horas de trabalho; remuneração adequada; diálogo social; liberdade de associação; conciliação; saúde e higiene e segurança no trabalho. O Grupo detém ainda procedimentos que procuram assegurar a igualdade de oportunidades, em matéria de remuneração; formação e desenvolvimento; inclusão de pessoas com deficiência; proibição de violência e assédio.

A gestão dos recursos humanos é realizada pelo departamento de recursos humanos. Este é constituído por uma equipa corporativa que para além da equipa responsável pelos serviços partilhados, que apoia as necessidades das áreas mais corporativas, tem áreas transversais ao grupo como Learning & Development/ Talento & Desenvolvimento, dedicada à área de formação, e Gestão de parcerias, nomeadamente com escolas de formação profissional. O departamento de recursos humanos tem ainda diferentes equipas responsáveis que acompanham de forma próxima os estabelecimentos hoteleiros nas várias regiões bem como dos outros negócios (imobiliária, golfe, animação turística e Pestana Vacation Club). 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.

O Grupo estabeleceu, para o triénio 2022-2024, 6 pilares estratégicos:



“O mercado laboral registou grandes alterações durante e após a pandemia, um contexto que afeta também as áreas de negócio do Grupo. Por isso em 2022 continuámos focados no desenvolvimento do talento, e na melhoria das condições de trabalho e remuneratórias, incluindo a partilha de resultados.

Com a gestão de recursos humanos que colocamos em prática no Grupo, pretendemos atrair e reter uma pool de talento adequada, com as competências necessárias para concretizar os objetivos e ambição que traçámos.”

21. Os indicadores de desempenho incluídos nesta secção incluem apenas os colaboradores diretos do Grupo, permanentes e com contrato de trabalho. Os valores apresentados foram aferidos a 31 de Dezembro. Não foram considerados os colaboradores externos, e temporários, que, em períodos de picos de atividade turística são contratualizados junto de empresas de trabalho temporário.

Sistemas e ferramentas de gestão

Programa de desenvolvimento do talento com a pestana academy

A aprendizagem de novas competências, e o desenvolvimento da equipa, é um pilar essencial para a estratégia e desenvolvimento do Grupo. 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 feito de forma próxima com as equipas operacionais e departamentos de Serviços Partilhados. O objetivo da área de L&D é apostar nas formações em áreas comportamentais, nomeadamente a comunicação interpessoal, formações e preparação das lideranças, 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, entre outras).

Através da Pestana Academy colocamos ao serviço dos colaboradores uma academia de aprendizagem que promove o potencial e o desenvolvimento da equipa Pestana. Em 2022 continuámos a investir no desenvolvimento das competências de cada colaborador, com o foco nas necessidades de cada função. Desenvolvemos diversos formatos, adequados às necessidades específicas de cada função.

Proposta de valor da Pestana Academy

1

Desenvolver competências e investir no talento interno

2

Criar e proporcionar oportunidades de mobilidade e de crescimento pessoal e profissional

3

Fomentar relações entre diferentes áreas e alinhar projetos internos, reforçando a comunidade e partilha de boas práticas

4

Aumentar o reconhecimento da marca Pestana para recrutamento de talentos

Organizadas em três pilares – (i) Growing Experiences, (ii) Learning Experiences, e (iii) Sharing Experiences, as iniciativas incluem formações específicas para os colaboradores das áreas Operacionais e de Serviços Partilhados e outros programas de desenvolvimento dos colaboradores assim como oportunidades de partilha de conhecimento e informação entre departamentos.

(i) Growing Experiences – Experiências de desenvolvimento pessoal e de carreira através de programas de Trainees, Growing Together, ou o Pestana Mobility. Inclui, ainda, o acompanhamento da relação com escolas e universidades e diversas iniciativas associadas ao acolhimento dos novos colaboradores do Grupo.

(ii) Learning Experiences – Momentos de aprendizagem, conduzidos em diferentes formatos, sobre diferentes áreas da operação e corporativas. No âmbito deste pilar são desenvolvidas diversas formações de competências de gestão, técnicas ou customizadas, com base nas necessidades identificadas.

(iii) Sharing Experiences – 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.

Pestana Mobility: Uma oportunidade de crescimento dentro do Grupo

O Grupo instituiu este programa de desenvolvimento, que permite a colaboradores ter experiências diferentes, com mudança de local e tipo de trabalho. O programa promove a partilha de experiências em diferentes geografias e funções, o desenvolvimento de carreira, apoiando a resposta a necessidades temporárias específicas do Grupo.



Programa global
para SS & Ops



Candidaturas
em Teamer ou
por identificação
dos RH



Processo de
seleção com
vários critérios



Duração entre
2 semanas
a 6 meses



Localização
e função
específicas



Condições
especiais
dependendo
da localização

Avaliação de desempenho

No Pestana Hotel Group, reconhecemos que o sucesso vem do cumprimento dos nossos objetivos e, para isso, cultivamos uma cultura de feedback contínuo.

O Grupo fez a avaliação de desempenho relativa a 2022, um processo que denominamos de Pestana Performance Review. No processo de avaliação, que decorreu no início de 2023, 98% dos colaboradores do Grupo elegíveis foram avaliados tendo em conta os valores Pestana, tanto em competências comportamentais como em técnicas. O processo de avaliação culmina com o plano de desenvolvimento individual do colaborador, com objetivos de desenvolvimento definidos pela chefia.

Todos os colaboradores com mais de 6 meses de contrato participam neste momento de avaliação anual. O processo contempla três fases:



Remuneração e incentivos

O Pestana Hotel Group tem vindo ainda a adotar diversas iniciativas nas áreas de compensação e benefícios, tendo feito inúmeras atualizações salariais ao longo de 2022 para além da distribuição de resultados feita a todos os colaboradores. Em média, cada colaborador recebeu 15,5 salários relativos ao seu desempenho no ano 2022. Adicionalmente, no âmbito das comemorações dos 50 anos do grupo, foi oferecido um voucher de 1 noite a cada colaborador. O grupo mantém também o seu compromisso na melhoria contínua dos benefícios oferecidos aos seus colaboradores que incluem o seguro de saúde para todos os colaboradores (e extensível ao agregado familiar em condições muito competitivas), as consultas médicas, o apoio psicológico, o modelo híbrido de trabalho para funções corporativas sempre que possível, as condições muito privilegiadas em unidades Pestana e diversos outros parceiros, entre outros.

Clima social: um estudo que nos leva a conhecer melhor a equipa Pestana

O Grupo realiza um estudo de clima social, que permite avaliar o clima organizacional e compreender o nível de satisfação, as preocupações, necessidades e o envolvimento dos colaboradores, entre outros fatores. Os resultados desta ferramenta são utilizados na (re)definição da estratégia de recursos humanos, apoiando o Grupo a desenvolver e melhorar programas e iniciativas que contribuem para a produtividade e satisfação da equipa.

Todos os colaboradores elegíveis do Grupo participaram no questionário sobre o clima organizacional onde responderam a perguntas como “Sinto motivação ao trabalhar no Grupo Pestana”, “Sinto orgulho em trabalhar no Grupo Pestana”, “Sinto que pertenço ao Grupo Pestana”.

My Pestana

Na plataforma de RH MY PESTANA, os colaboradores têm acesso ao seu perfil e a informações pessoais e organizacionais. É neste espaço que procedem a marcação de férias e outros atos administrativos e têm acesso a ações de formação.

Comunicar e envolver colaboradores, para uma maior proximidade

De modo a contribuir para um Grupo mais próximo e unido, tem sido priorizada a área da comunicação interna, 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. Alguns eventos contribuem também para aproximar as nossas equipas de Operações e Serviços Partilhados através de momentos de partilha em conjunto.

Para um melhor acolhimento dos novos colaboradores, o programa de Onboarding tem sido melhorado, com a oferta de um kit de Onboarding e um melhor enquadramento através de formações iniciais. Existe ainda um E-learning para novos colaboradores disponível: “Bem vindos | Viagem ao Mundo Pestana”, bem como 3 momentos anuais em que acontece o Pestana World, com elementos da Comissão Executiva e Diretores Corporativos e Operacionais.

Por fim, tendo em conta o ano especial de 2022 que marcou os 50 anos do Grupo, aconteceram celebrações em todas as unidades. Os 50 anos do Grupo foram marcados pela oferta de pins, camisolas e um voucher de 1 noite a todos os colaboradores. Foram ainda realizadas festas de aniversários nas unidades e organizado um Concurso do melhor bolo de aniversário.

Clima Social 2022

Dimensões melhor avaliadas pelos colaboradores do Grupo:

76%

Índice de satisfação
global dos colaboradores
do Grupo

72%

Condições de trabalho
e bem-estar

69%

Carreira, formação
e desenvolvimento

77%

Sustentabilidade,
diversidade e inclusão

Programas e Iniciativas

Cultura Pestana

Tendo em consideração a presença do Grupo em 16 países em 3 continentes, é muito relevante a definição de uma cultura comum, estruturada em torno de políticas e procedimentos consistentes.

2022 foi um ano de mudança e de fortalecimento da Cultura Pestana. Temos o propósito de proporcionar experiências memoráveis que criam valor aos nossos clientes e, por isso, os nossos colaboradores são a chave para o sucesso da nossa atividade, que é uma atividade de pessoas para pessoas.

Com mais de 4 000 colaboradores a marcarem presença na família Pestana em 2022, tornou-se essencial assegurar a disseminação da nossa Cultura e aquilo que são os nossos valores, nas diferentes unidades de negócio e regiões.

Os nossos valores são os princípios orientadores de tudo o que fazemos e assentam em 5 pilares:

1. **Ser Colaborativo:** apostamos no potencial e desenvolvimento das pessoas, privilegiando a diversidade e inclusão.
2. **Ser Apaixonado:** sabemos que cada cliente é único e especial e por isso temos como foco proporcionar a melhor experiência possível a cada cliente Pestana.
3. **Ser Eficiente:** mantemos elevados padrões de excelência e rigor nos nossos serviços que nos garantem o sucesso do negócio, valorizando e aplaudindo as conquistas de cada colaborador.
4. **Ser Consciente:** agimos sempre com integridade, ética e paixão em tudo o que fazemos. Comprometemo-nos diariamente a ser melhores e a contribuir para um mundo mais sustentável.
5. **Ser Ágil:** procuramos a inovação e ansiamos os desafios que o setor nos traz, sem medos.

Depois de, em 2021, ter sido definindo o propósito, visão e valores que caracterizam o Grupo, o ano de 2022 foi focado na divulgação da Cultura Pestana por toda a organização, através de workshops dirigidos aos colaboradores das diferentes regiões em que o Grupo está presente. Os workshops permitiram a cada colaborador conhecer em profundidade a cultura e os comportamentos Pestana.

Comunicação interna: mais partilha, mais envolvimento

Voltámos a reforçar a área da comunicação interna em 2022. Sobretudo a partir do período da pandemia, a comunicação interna tem sido prioritária, para fazer chegar mais informação, e de forma mais eficaz, a todos os colaboradores.

O Grupo tem estabelecido momentos de interação com os seus colaboradores, para que estes possam manifestar as suas preocupações e identificar aspetos a melhorar. O manual de acolhimento partilha informação de contato da equipa de RH, que cada colaborador pode utilizar para partilhar as suas preocupações.

Para além deste canal de comunicação, as reuniões e eventos de colaboradores constituem outros momentos para partilha de informação, por parte dos colaboradores. Os temas identificados são considerados, sempre que possível, na definição de novos programas e processos de recursos humanos. O Grupo entende que os processos de auscultação de stakeholders, nomeadamente os relacionados com os seus colaboradores, são críticos para a melhoria da gestão de recursos humanos.

Através de newsletters e outras comunicações, partilhamos as principais notícias do mundo Pestana, contribuindo para aproximar cada colaborador do que acontece no Grupo. Alguns eventos realizados contribuíram também para aproximar as nossas equipas de Operações e Serviços Partilhados.

Pestana Welcome

Ao longo de 2022 realizámos diversas edições do Pestana Welcome, um evento de boas-vindas para novos colaboradores, fundamental para que possam ficar a conhecer melhor o Grupo

Os números do programa cultura Pestana em 2022

48

Sessões

120

Horas de workshops

1 492

Pessoas impactadas

Pestana talks

Em 2022 o Grupo retomou o Pestana Talks em formato presencial. As conferências internas, com o CEO, são uma oportunidade dos colaboradores ficarem a conhecer o desempenho recente, as áreas de foco bem como os projetos futuros que o Grupo vai empreender.

2.2.2. Igualdade e inclusão

Relevância da igualdade e inclusão para o Pestana Hotel Group

O Grupo reconhece a igualdade e inclusão como princípios da sua política de recursos humanos. Considerando a nossa principal atividade, a hotelaria, a diversidade da equipa contribui para a criação de um ambiente inclusivo, que tem um reflexo positivo na experiência dos nossos hóspedes, também eles caracterizados por uma grande diversidade.

Princípios de gestão para a igualdade e inclusão

O Grupo procura adotar uma política e uma prática efetiva de plena igualdade funcional e salarial, sem qualquer fator de discriminação. Os procedimentos de recursos humanos, e práticas que lhe estão associadas têm como objetivo:

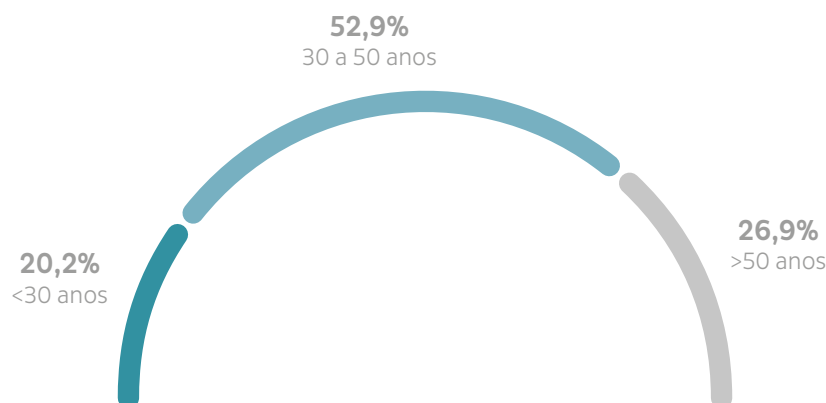
- Fomentar a diversidade das equipas, promovendo a inclusão de pessoas com deficiência
- Proporcionar condições de igualdade aos colaboradores ao longo do seu percurso profissional, designadamente em termos de formação, informação, e acesso a oportunidades
- Promover a conciliação entre a vida profissional e pessoal

Principais diretrizes de atuação para a igualdade e inclusão

- Condições de igualdade ao longo do percurso profissional, em matéria de formação, informação, remuneração e acesso a oportunidades de progresso na carreira
- Conciliação entre vida profissional e pessoal
- Promoção de uma cultura inclusiva, com lugar para todos. Integração de pessoas portadoras de deficiência.

“O Grupo valoriza a diversidade e promove a inclusão de todos. Ambiciona proporcionar um ambiente de trabalho justo, harmonioso e de cooperação. Não tolera a discriminação no emprego, nem dos nossos clientes. Conta com os colaboradores para, juntos, cumprir com este compromisso.”

Indicadores de desempenho: igualdade e inclusão



O Grupo perspetiva a inclusão também na perspetiva etária, como espaço que integra colaboradores das diversas faixas etárias.

A igualdade de oportunidades é um princípio base da gestão do Grupo, que combate qualquer forma de discriminação.

34,5%

dos managers são mulheres

20%

dos membros do Conselho
de Administração da PIH
são mulheres

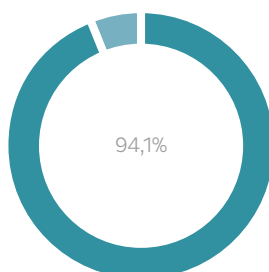
11,1%

dos membros da Comissão
Executiva* são mulheres

* Órgão não estatutário, responsável pela gestão diária do Grupo.

O sistema de avaliação de desempenho do Grupo, apresenta de forma transparente, os objetivos que devem ser cumpridos pelos colaboradores. Permite medir o nível de concretização dos objetivos traçados, e o contributo para os targets do Grupo. Este sistema é, por isso, importante na promoção da igualdade de oportunidades²².

Colaboradores com avaliação
de performance



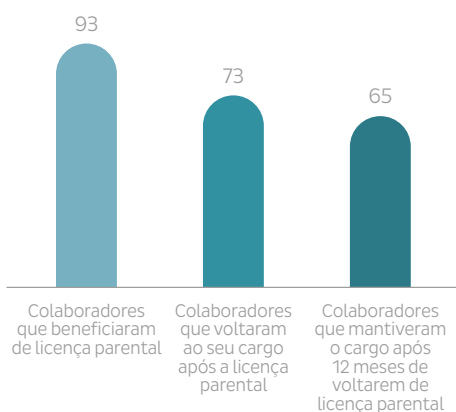
22. Para a análise de colaboradores com avaliação de performance, foram considerados como elegíveis, colaboradores com pelo menos 6 meses de casa. Não são elegíveis trainees. A avaliação de desempenho decorre de Janeiro a Fevereiro do ano N referente ao ano N-1. No processo de avaliação de desempenho é desenvolvido o plano anual de desenvolvimento de cada colaborador pela sua chefia.

Igualdade de oportunidades, um princípio da gestão que continuará a ser promovido na capacitação que damos aos colaboradores²³.

539

Formações realizadas

Colaboradores que beneficiaram de licença de parentalidade



Rácio de remuneração mulheres-homens



23. Considerados colaboradores permanentes ou contratados há mais de 6 meses.

Gestão da igualdade e inclusão

A equipa de recursos humanos (RH) corporativa, em cooperação com as equipas locais de RH, em cada unidade hoteleira e área geográfica, é responsável por assegurar a implementação dos processos que asseguram a igualdade e inclusão, assim como pela monitorização de indicadores associados. É este departamento, em colaboração com os responsáveis da equipa, que identificam e avaliam oportunidades de melhoria com a incorporação de novos procedimentos e/ou adesão a iniciativas relacionadas com estas temáticas.

Sistemas e ferramentas de gestão

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. O Grupo posiciona-se como organização inclusiva, que não tolera o assédio nem o bullying.

O Grupo dispõe ainda de diversos processos de gestão, como o sistema de avaliação de desempenho, o modelo de gestão de carreiras, e o de remuneração, que embora sirvam a gestão destas temáticas específicas, acabam por ter impacto significativo em matéria de gestão da igualdade de oportunidades.

As políticas e procedimentos de recursos humanos são objeto de revisão contínua, para garantir a não discriminação nos diversos momentos: recrutamento; promoção; formação; remuneração e benefícios; disciplina.

O Grupo disponibiliza ainda ações de formação dedicadas ao tema da igualdade de oportunidades aos técnicos envolvidos em processos de recrutamento, ou noutros procedimentos de recursos humanos onde o tema da igualdade de oportunidades e inclusão possa ser crítico.

Desenvolvemos ainda conteúdos formativos para colaboradores sobre ambiente de laboral inclusivo, que promove a igualdade de oportunidades, e é livre de bullying e de questões de assédio. O Grupo disponibiliza um canal de denúncia formal, que pode ser utilizado por qualquer colaborador que considere ter sido discriminado, ou sujeito a bullying ou assédio, e compromete-se a investigar todas as queixas recebidas deste teor.

Em antecipação às obrigações decorrente da lei, o Pestana Hotel Group subscreveu o compromisso para a inclusão e encontra-se desde 2021 a estabelecer os mecanismos que lhe permitam o reforço do ingresso no âmbito laboral de pessoas com deficiência.

Principais diretrizes de atuação para a igualdade e inclusão

- Promoção da diversidade (geográfica, cultural, gênero ou idade)
- Recrutamento inclusivo
- Cultura de meritocracia

“Somos uma organização de pessoas para pessoas.
Sabemos a importância da diferença e o valor acrescentado,
que é capaz de gerar para o Grupo.”

Programas e Iniciativas

Recrutamento inclusivo

Sensibilização de colaboradores para o tema da Inclusão

A 6ª Edição do Pestana Invites foi dedicada ao tema do Recrutamento Inclusivo. Com esta sessão foi dada a conhecer a parceria que o Grupo Pestana estabeleceu com a Valor T, uma associação que tem como missão a inclusão de pessoas com deficiência no mundo do trabalho. A sessão, realizada no âmbito do compromisso do Grupo com a empregabilidade inclusiva, contou com a presença de representantes da Valor T e da Once, organização que também tem como missão a empregabilidade inclusiva.

Recrutamento de jovens, jovens de baixo rendimento e portadores de deficiência

No Brasil as nossas unidades destinam 5% do quadro de colaboradores para a contratação de jovens até aos 24 anos que estão à procura do primeiro emprego. É estabelecido um contrato por tempo determinado, com duração de 11 ou 18 meses, e que prevê a continuidade de presença na escola, dado que este programa está associado a cursos profissionalizante, onde a aprendizagem teórica na escola é complementada com o ensino prático, na empresa.

Priorizar o emprego para jovens de famílias de baixo rendimento

As unidades do Brasil implementaram o Programa Prioriza, no âmbito do qual contrataram jovens de famílias de baixa rendimento (rendimento até 2 salários mínimos). O programa inclui a sua capacitação com o objetivo de promover a contratualização efetiva, após a conclusão do período de contrato experimental e de aprendizagem.

Colaboradores portadores de deficiência

3% do quadro de colaboradores das unidades hoteleira do Brasil é dedicado à contratação de pessoas com algum tipo de deficiência funcional, e estão disponíveis no mercado de trabalho.

Dia internacional da mulher

O dia 8 de Março, Dia Internacional da Mulher, foi comemorado em diversas unidades hoteleiras, para reforçar a importância da igualdade de género. Concretamente, nos estabelecimentos de Londres, Amesterdão, Marrocos, Tavira ou Brasil as equipas Pestana celebraram este dia, dando visibilidade a esta temática.

Cartão staff descontos e parcerias

Condições privilegiadas em unidades Pestana (estadias, restaurantes, SPAs e vouchers) e em diversos outros parceiros para todos os nossos colaboradores.

“O Grupo valoriza colaboradores colaborativos, apaixonados, eficientes, conscienciosos e ágeis. Procura construir relações de confiança, baseando o tratamento das pessoas no princípio da equidade.”

2.2.3. Saúde e segurança de colaboradores e clientes

Relevância da saúde e segurança para o Pestana Hotel Group

O Grupo reconhece a segurança como direito fundamental de todos. A saúde e segurança dos nossos colaboradores é um fator crítico de sucesso para a missão do Grupo, pois estes são um capital crítico para o negócio. Ambos têm um impacto direto e indireto no desempenho financeiro. Investir na saúde e segurança dos colaboradores potencia a redução de custos com lesões e doenças ocupacionais, com multas associadas ao incumprimento regulamentar, e com seguros. Por outro lado, potencia o aumento da produtividade, dado que colaboradores saudáveis e seguros tendem a sentir-se mais satisfeitos, e a ser mais produtivos. Contribui também para uma maior atratividade e retenção de talento, dado que os colaboradores tendem a valorizar

Na hotelaria, os consumidores valorizam empresas que se preocupam com a saúde e segurança dos seus colaboradores, até porque são fatores que influenciam a forma como prestam os serviços, afetando a sua experiência como hóspedes. Estes fatores são ainda mais relevantes após o contexto pandémico. Para além da segurança laboral, a segurança física dos clientes é um aspeto crítico, pois determina a qualidade da sua estadia.

Princípios de gestão para a saúde e segurança de colaboradores e clientes

O Grupo procura adotar uma política e uma prática que promove a saúde e segurança de colaboradores e clientes. Os procedimentos, e práticas que lhe estão associadas têm como objetivo:

- Assegurar as condições de higiene e segurança adequadas nos locais de trabalho e estabelecimentos, nos nossos edifícios, para colaboradores e clientes
- Criar condições de bem-estar nos locais de trabalho, especialmente quanto a salas, refeitórios e horários
- Reforçar cultura de saúde e segurança, estabelecendo parcerias com entidades locais

Como promovemos um ambiente seguro

- O Grupo detém uma empresa de segurança, especializada na prestação de serviços de segurança
- Planos de segurança customizados para cada negócio e estabelecimento, de acordo com a análise de risco realizada

Indicadores de desempenho: saúde e segurança²⁴

179

Acidentes de trabalho

3

Acidentes de trabalho
graves²⁵ (exclui fatalidades)

32,1%

Taxa de frequência²⁶

24. Os indicadores de saúde e segurança apresentados não englobam os dados da região de África e da ECM.

25. São considerados acidentes graves os que geram um período de recuperação superior a 6 meses, para alcançar o estado de saúde anterior ao acidente.

26. Taxa calculada considerando 1 milhão de horas trabalhadas, com a seguinte fórmula: número de acidentes/ horas trabalhadas*1 000 000.

Gestão da saúde e segurança

O Grupo possui equipas em todas as unidades responsáveis pela aplicação de normas, padrões e políticas com o objetivo de assegurar a maior segurança dos seus hóspedes, colaboradores e património da empresa. Para além destas equipas locais, responsáveis pela implementação dos procedimentos e instruções de trabalho, a equipa corporativa central é responsável pela monitorização do desempenho dos indicadores críticos relacionados com estas matérias, e com a atualização de procedimentos, como consequência de oportunidades de melhoria identificadas.

Segurança

O PHG, através da empresa Pestana Segurança, cria e assegura todas as condições para que 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 para todos. Cada unidade possui uma equipa de segurança própria, que cumpre com os procedimentos aplicáveis à(s) unidades(s) onde exerce atividade.

Higiene e segurança alimentar

Nos negócios e atividades onde ocorre a preparação de alimentos e bebidas o Grupo tem implementado uma política e um sistema de HACCP (Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos). O sistema de HACCP traduz uma abordagem sistemática e estruturada de identificação de perigos e da probabilidade da sua ocorrência, definindo medidas preventivas, medidas de controlo e um sistema de monitorização.

O sistema, implementado de forma contínua, exige um governance específico para esta área. Cada unidade possui uma equipa com responsabilidade sobre o tema, composta por diversos técnicos. A esta equipa cabe assegurar o cumprimento dos procedimentos do plano de HACCP e do código de boas práticas. O Grupo providencia de forma regular formação nesta área, garantindo que os colaboradores estão sensibilizados e têm os conhecimentos necessários nesta matéria.

HACCP: 1.815 horas de formação ministradas nesta área, em 2022

“Para implementar a política e procedimentos em matéria de higiene e segurança, o Grupo atribui responsabilidades sobre estas matérias diretamente à operação, constituindo equipas em cada unidade, a quem são assignadas responsabilidades na operacionalização e monitorização da política e procedimentos. Fazemo-lo pela ambição de termos um padrão de qualidade e segurança alimentar de excelência.”

Sistemas e ferramentas de gestão

Segurança

O tema “segurança” é orientado para bem o 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.

A Cultura de Segurança Pestana, é constituída pela identificação e consciência partilhada dos riscos mais importantes que podem impactar a operação do Pestana Hotel Group. Reflete uma atuação consonante em matéria de segurança por parte dos colaboradores, e o controlo dos riscos mais graves nesta matéria, relacionados com as atividades do Grupo.

Pressupõe que todos os colaboradores do Pestana Hotel Group são participantes ativos na implementação e desenvolvimento da Cultura de Segurança Pestana, assumindo uma responsabilidade partilhada por todos na segurança das instalações, e na segurança de clientes e colegas.

É constituída e alimentada por:

- Conhecimento das Políticas e Procedimentos de Segurança
- Conhecimento das Medidas de Autoproteção da Unidade
- Participação e interação entre todos os colaboradores/serviços;
- Comunicação fluída e imediata entre os diferentes serviços;
- Resposta atempada para evitar o risco (Prevenção);

É política do Pestana Hotel Group 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 objetivo 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.

O Grupo procura atualizar os diversos elementos desta cultura de segurança, um processo que é também suportado pela análise que trimestralmente é realizada aos dados de sinistralidade. Esta análise, que incide sobre todos os mercados e negócios, dos seguros que são transversais, permite-nos perceber as tipologias de sinistros, e identificar que medidas e procedimentos de prevenção devem ser criados/atualizados, ou a alteração de equipamentos. Esta análise pode ainda desencadear ações de formação para um conjunto de riscos específicos. A análise de sinistralidade inclui acidentes de trabalho e sinistros com os hóspedes.

Higiene e segurança alimentar

Nos negócios e atividades onde ocorre a preparação de alimentos e bebidas, o Grupo tem implementado uma política e um sistema de HACCP (Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos), que procede a uma abordagem sistemática e estruturada de identificação de perigos e da probabilidade da sua ocorrência, definindo medidas preventivas, de controlo e monitorização.

A implementação deste sistema contribui para assegurar níveis elevados de segurança e qualidade alimentar, que impactam o nível de satisfação global dos clientes com os nossos serviços.

Neste âmbito são implementados um conjunto de processos e instruções de trabalho que visam assegurar o cumprimento dos regulamentos legais aplicáveis, bem como boas práticas promotoras da segurança alimentar. Os procedimentos existentes, que integram os módulos de formação a colaboradores com funções na área de F&B, abrangem o percurso feito pelos bens alimentares, desde a receção de mercado, armazenamento, ou preparação, confeção, arrefecimento ou regeneração de alimentos, entre outros. As unidades com serviço alimentar possuem um plano de HACCP, um governance específico para esta área, assim como auditorias que permitem validar a correta implementação do plano, e identificar oportunidades de melhoria.

7 Princípios do plano de HACCP

- Análise e Identificação de Perigos
- Determinação dos pontos críticos de controlo (PCC)
- Estabelecimento de limites críticos Princípio
- Estabelecimento de um sistema de monitorização
- Estabelecimento de ações corretivas Princípio
- Estabelecimento de procedimentos de verificação Princípio
- Estabelecimento de documentação e registos

Programas e Iniciativas

Higiene e segurança laboral

Formação sobre higiene e segurança

Em 2022 o Grupo continuou a investir na capacitação da sua equipa para a higiene e segurança. Ocorreram nas nossas unidades formações com módulos dedicados aos primeiros socorros, simulacros e prevenção de incêndios, entre outros.

Saúde e bem-estar

Consultas médicas e de apoio psicológico gratuitas, para os colaboradores

O Grupo reconhece a importância da saúde e bem-estar físico e emocional para a satisfação dos colaboradores, retenção de talento e produtividade do trabalho. É neste âmbito que disponibiliza serviços de consultas médicas gratuitas, em algumas das regiões. Disponibiliza ainda gratuitamente aos colaboradores serviços de apoio psicológico, fornecidos por um parceiro especializado em saúde mental, assegurando a confidencialidade dos utentes deste serviço.

Modelo de trabalho híbrido para serviços partilhados

O modelo híbrido de trabalho para os colaboradores dos Serviços Partilhados foi mantido, de forma voluntária, em 2022, principalmente num modelo de 2 dias de teletrabalho e 3 dias presenciais, assumindo-se como um dos vetores da conciliação entre as obrigações profissionais e familiares.

Segurança de colaboradores e clientes

Equipamentos de segurança e simulacros

Todas as unidades estão dotadas de equipamentos e materiais de combate a incêndio (mantas na cozinha, bocas de incêndio, extintores, sprinklers e detetores de fumo) e sinalização de emergência em locais de maior risco, de acordo com o plano de segurança de cada unidade. São realizados simulacros periódicos de acordo com o estipulado nos planos de emergência das unidades.

Extensão de medidas de segurança adotadas em contexto de pandemia

O início de 2022 foi ainda marcado por um aumento de casos de Covid-19 em Portugal, pelo que as medidas de segurança implementadas em 2020 e 2021, mantiveram-se ativas neste período.

Análises à água

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.

2.2.4. Qualidade e satisfação do cliente

Relevância da qualidade e satisfação do cliente

A qualidade do serviço e a satisfação do cliente são fatores críticos, e indicadores centrais para o Grupo.

Com clientes mais exigentes e bem informados, e com mais opções de escolhas, o Grupo tem estabelecido como uma das suas prioridades compreender as tendências do setor, para responder e, sempre que possível superar as expectativas e necessidades dos clientes. Ao longo da sua história, o Grupo tem focado esforços na aposta num serviço de qualidade. Nas suas diversas marcas cria produtos inovadores e especializados, para diferenciar os seus produtos e gerar maior procura. O negócio da hotelaria tem assumido como proposta de valor: “Existimos para proporcionar aos clientes o melhor tempo e experiência da sua vida.”

Princípios de gestão para a qualidade e satisfação do cliente

São práticas do Grupo, no quadro do seu compromisso com a satisfação do cliente:

- Estabelecer programas de inovação, centrados na melhoria da qualidade do serviço
- Medir sistematicamente a satisfação dos clientes, de acordo com as boas práticas
- Manter em funcionamento um serviço de atendimento das reclamações dos clientes

Principais diretrizes de atuação para a qualidade e satisfação do cliente

- Cumprir os procedimentos que contribuem para a superação de expectativas, melhorando de forma consistente o nível de satisfação do cliente
- Implementação de controle de qualidade, com a permanente identificação de oportunidades de melhoria
- Acelerar digitalização, facilitando a interação do cliente, ao longo do ciclo de vida

“A satisfação dos nossos clientes traduz-se em opiniões positivas, referência, e repetição de compra, o que é crítico para a nossa competitividade e rentabilidade.”

Indicadores de desempenho: qualidade e satisfação do cliente



Gestão da qualidade e satisfação do cliente

Sistemas e ferramentas de gestão

Os clientes exigem qualidade de serviço e serviços diferenciados. A mudança constante que caracteriza o setor turístico, mas também o de outras áreas de negócio do Grupo, como a construção e o real estate, requer um investimento constante na compreensão das tendências dos negócios onde estamos, e uma adaptação aos fatores de competitividade futuros, como a digitalização.

Todas as empresas do Grupo partilham a mesma network de IT, o mesmo front office por linha de negócio, e o mesmo sistema financeiro de back office (SAP), o que garante a existência de procedimentos standard para todo o mundo, e a capacidade de gestão contínua, com base em informação em tempo real, de todos os negócios, a nível mundial.

Os serviços partilhados fornecem serviços de elevada qualidade a todas as empresas do Grupo, contribuindo para uma maior eficiência nos processos administrativos. As diversas unidades de hotelaria utilizam os mesmos sistemas de reservas: PMS (Opera) e CSR (Opera). O Grupo utiliza a mesma infraestrutura de vendas, beneficiando ainda da centralização de processos da área de procurement, financeira, recursos humanos e operações, com impacto na redução de custos, redução do risco e partilha de recursos.

O Grupo tem investido em diversos projetos relacionados com a digitalização, com o objetivo de obter ganhos em produtividade, aumentar eficiência e assegurar um maior controle e segurança de informação. Os projetos de informação têm também sido direcionados para os clientes, de forma a melhorar a proposta de valor e experiência digital ao longo do customer journey.

Melhorámos a experiência de procura e reservas no site do Grupo, para o negócio da hotelaria/turismo. Internamente, temos investido continuamente na melhoria de processos de business analytics, fomentando a tomada de decisão mais ágil, e com base em informação de qualidade, e a criação de valor para diversas áreas de negócio.

27. Informação do Grupo, embora no âmbito da informação base só esteja contemplado a hotelaria nas seguintes áreas geográficas: Europa, África e América.

É política do Grupo empenhar-se e inovar em todas as vertentes da gestão operacional com o objetivo 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.

Estamos conscientes de que, apenas com produtos turísticos inovadores e seguindo metodologias avançadas, faremos a diferença e continuaremos a ser competitivos a nível mundial.

“Temos uma estratégia comercial de proximidade. Temos procurado otimizar a nossa estratégia comercial com a crescente digitalização do processo de relacionamento com os clientes.”

Programas e iniciativas

A obtenção de feedback por parte dos clientes é para o Grupo uma prioridade para a entrega de um serviço de qualidade, e garantir que estamos a ir ao encontro da expectativa do cliente, ajustando o necessário sempre que possível. Criou-se também uma métrica que junta reviews online com respostas aos surveys internos para analisarmos a performance de uma unidade, o PGSI (Pestana Guest Satisfaction Index).

Personalizámos uma plataforma, a reviewpro, para gerir de forma integrada todo o feedback do cliente. Criámos relatórios em powerbi que permitem uma monitorização e análise de toda a informação relacionada com feedback do cliente. Para além disso fazemos análises específicas de unidades quando têm alguns desafios que não estão a conseguir ultrapassar, definindo estratégias e acompanhando e monitorizando as ações a desenvolver.

Foram ainda criados reports internos em powerbi que nos permitem monitorizar a semântica, o sentimento e as categorias mais mencionadas nos nossos surveys internos e reviews e ainda criado um report específico para a booking.com dado o peso e importância desse canal, permitindo assim uma rápida ação.

De forma a garantir o acompanhamento de toda esta informação, são ainda enviadas newsletters de modo a acompanhar a evolução dos dados da satisfação do cliente em cada hotel ou pousada.

Para além das reviews que os clientes podem fazer em qualquer plataforma online (booking.com, expedia, google, tripadvisor, etc) é também enviado um survey interno, elaborado pelo Grupo, para todos os clientes com e-mail após o checkout, de modo a ter feedback mais pormenorizado dos vários serviços e da satisfação do cliente em geral. Criámos ainda um survey in-stay que é enviado a meio da estadia a todos os clientes que ficam mais de 2 noites, de modo a ter feedback enquanto o cliente ainda está no hotel, permitindo ainda corrigir eventuais problemas que o cliente identificou, aumentando a interação com o mesmo.

No check-in é perguntado a todos os clientes se querem fazer parte do nosso programa de loyalty, PGC (Pestana Guest Club), de modo a conhecermos melhor o nosso cliente e ter ofertas e produtos mais direcionados.

Informação e atividades de interesse para clientes

Vários estabelecimentos prestam informações e até articulam a sua atividade com entidades ou eventos da área, como o caso do pestana Palácio do Freixo com o Museu Júlio Resende, ou a Pousada do Marvão com o Festival Internacional de Música.

No caso concreto do Pesta Berlim, um flyer de promoção turística da cidade, disponibilizando informação sobre 50 locais a visitar na cidade, alguns dos quais património mundial da UNESCO. Durante o ano criou ainda um segundo flyer dedicado à apresentação de 3 circuitos de corrida na cidade. Ambos os flyers ficaram disponíveis via QR Code.

86,9%

Pestana Guest Satisfaction
Index em 2022

2.2.5. Impacto na Comunidade

Relevância da gestão do Impacto na Comunidade

Considerando o negócio do setor turístico do Grupo, a relação com a comunidade local é um fator crítico de sucesso. Cada uma das nossas unidades contribui para a dinamização da economia local, através da atração de visitantes, da criação de emprego e do estímulo que damos a negócios locais, ao adquirirmos produtos locais, ou promovendo a atividade empresarial de negócios complementares aos serviços de hotelaria. Numa perspetiva inversa, as nossas unidades beneficiam da atratividade das próprias regiões, como o seu capital natural ou cultural. É neste pressuposto que estimulamos a cooperação com as comunidades locais, beneficiando de uma relação que induz a criação de valor partilhado.

Princípios de gestão para Impacto na comunidade

Na gestão do Impacto com a Comunidade, o Grupo tem como objetivo:

- Promover o desenvolvimento e bem-estar das comunidades locais através do estabelecimento de parcerias de negócio, e aquisição de bens e serviços, a entidades e empresas locais
- Realizar ou apoiar projetos de natureza social, desenvolvidos na comunidade, com enfoque na educação de crianças e jovens
- Apoiar a cultura portuguesa, investindo na recuperação e manutenção de património nacional

Principais diretrizes de atuação

- Promoção do desenvolvimento economia local, pela criação de emprego direto e indireto. Apoio ao desenvolvimento de negócios complementares, através de política de procurement que privilegia compras locais, para um conjunto de categorias de produtos
- Estratégia de apoio à comunidade local global, complementada com atuação local, que responde a necessidades específicas de cada território/população
- Parceria com instituições com uma missão social, na zona de influência das nossas unidades

Indicadores de desempenho: Impacto na Comunidade

Compras locais e gestão da cadeia de fornecedores



91,6%

Das compras do Grupo
Pestana são locais

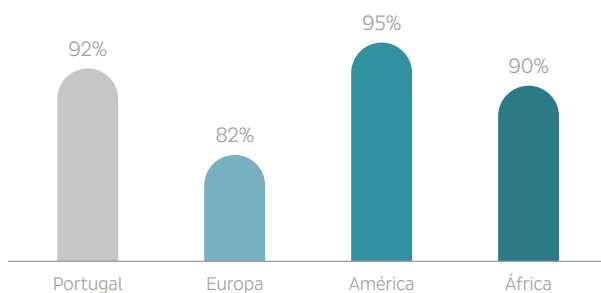
Recuperação e preservação do património



10,0 M€

Investimento em recuperação
e/ou manutenção de
património nacional
(apenas contabilizado
para hotelaria Portugal)

Distribuição das compras locais por áreas



Relações e apoio à comunidade

Mais de 50 organizações apoiadas

Mais de 5.000 pessoas impactadas

Programa Planet Guest

Mais de 400 mil euros de apoio concedido através das diversas iniciativas do Planet Guest

Gestão do impacto na comunidade

Compras locais e gestão da cadeia de fornecedores

O procurement do Grupo é desenvolvido por uma área de procurement corporativa, que é responsável pelo processo de centralização de compras para um conjunto de bens e serviços. Complementarmente, cada região e unidade tem uma equipa responsável pela realização de compras, com um processo de aquisição específico. Neste caso as compras são realizadas, sobretudo, a fornecedores locais, o que contribui para a criação de valor para a economia local das regiões onde se localizam as nossas unidades.

Cadeia de valor

O Turismo apresenta-se como uma realidade compósita que agrega em si um conjunto de prestações dispersas que apenas coordenadas fazem o devido sentido. É esse o contexto da sua cadeia de valor.

O primeiro ponto de referência da cadeia de valor do Turismo tem a ver com a localização dos seus edifícios assim como com a característica patrimonial respetiva. Em termos de localização é relevante a procura a que pretenda responder-se pois tão significativa é a localização num resort de praia, como numa montanha de neve, como no centro de uma cidade de negócios e de eventos.

Evidentemente, um edifício de matriz patrimonial aporta, em geral, mais valias à oferta turística ainda que apresente maiores dificuldades em matéria de conceção e execução dos projetos.

Para haver edifícios terá de haver técnica de construção e construtores, sendo certo que estes vetores são essenciais no que concerne aos temas da sustentabilidade, considerando que as opções quanto ao modo de implantação, quanto a materiais e ao modo da sua utilização têm forte impacto nas áreas ambientais.

No âmbito da criação de produtos deve referir-se, também, a relevância do financiamento que, nos últimos tempos se vai encaminhando para o apoio de projetos ambientalmente sustentáveis.

Sublinhe-se, ainda, a essencialidade que tem para a construção da oferta e para a prestação do serviço os trabalhadores a recrutar, especialmente tendo em conta que se trata de uma atividade de mão de obra intensiva, de pessoas para pessoas.

Em matéria de oferta, importa aludir, ainda, aos fornecedores e às dificuldades que muitos estabelecimentos têm de contar com todos os produtos e serviços em todo o lado e em todo o tempo. Há fornecedores que aprovisionam estabelecimentos mais distantes em menos dias por ano e/ou a preços mais elevados do que aqueles que são praticados em geral no mercado e há estabelecimentos que não podem contar com determinados serviços externos porque eles não existem nas suas localidades.

Depois de ter construído um produto turístico, o operador vai fazer a sua comercialização no mercado.

Para o efeito, precisa de fazer a sua divulgação e promoção, sendo relevantes as suas próprias estruturas de IT mas também a comunicação social e as redes sociais.

Conexas com estas atividades encontra-se a distribuição que pode ser feita pelos meios próprios ou por terceiras entidades, agências e operadoras, de matriz física ou on line, o que cada vez mais acontece.

Finalmente, a procura acaba por assentar num conjunto atomizado de decisões dos consumidores canalizados para os estabelecimentos pelas vias próprias ou de terceiras entidades, conforme acima indicado.

As opções dos consumidores são essenciais pois há quem goste mais de natureza e quem goste mais de cultura, por exemplo, e, dentro da natureza, quem goste mais de praia do que de montanha, mas as decisões individuais também têm a ver com preços dos produtos no mercado, com disponibilidade e para quem trabalha as épocas em que pode tirar férias, assim como com fatores de natureza emocional (com a guerra na Ucrânia muitas pessoas procuram locais mais distantes por razões de tranquilidade) ou mesmo física (um terramoto impede as pessoas de se deslocarem para aquela área).

Relações com as comunidades locais

A estratégia Planet Guest define as áreas estruturantes das iniciativas que realizamos/apoiamos, na área do apoio à comunidade.

A operacionalização desta estratégia é realizada num formato híbrido, pela equipa corporativa Planet Guest, e por cada unidade/negócio, que tem a possibilidade de desenvolver ou apoiar programas que respondem às necessidades específicas da região onde está localizado. Desta forma asseguramos que, a par de alguns programas transversais a todo o Grupo, como o “Obrigado por Ajudar”, as iniciativas são pensadas localmente, como respostas a desafios locais concretos. O Grupo tem ainda dado o seu apoio em regiões afetadas pela Guerra ou catástrofes naturais, montando, neste caso, um programa de apoio específico.

A equipa Planet Guest, assegura, a todas as unidades e negócios, o apoio na implementação das iniciativas locais bem como a monitorização dos resultados respetivos. É também esta equipa que reporta à Comissão Executiva o progresso feito nesta área, e submete à sua aprovação a execução de novos projetos e parcerias.

Património

As Pousadas de Portugal, que integram o Pestana Hotel Group desde 2003, são uma das mais fortes marcas do turismo português, tendo obtido grande reconhecimento a nível internacional. O Grupo Pestana gere, mediante um contrato de concessão, dezenas de Pousadas, tendo vindo a investir na recuperação e reabilitação deste edificado. A maior parte das Pousadas está situada em zonas de importância histórica ou de uma beleza natural extraordinária. O investimento realizado nas Pousadas proporcionou aos hóspedes a oportunidade de ficarem a conhecer a cultura local, usufruindo de uma experiência única, pela possibilidade de serem hóspedes destes edifícios históricos. Normalmente instaladas em antigos castelos, conventos e mosteiros, as Pousadas têm, em média, 30 a 40 quartos, e proporcionam aos clientes um serviço atento e personalizado.

A gestão das Pousadas é feita pela administração do Grupo tendo, cada unidade uma equipa de gestão própria.

Áreas estratégicas do Planet Guest

1. Respeito pelo ambiente
2. Recuperação e preservação do património
3. Apoio e relações com a comunidade local
4. Responsabilidade social interna
5. Educação e cultura
6. Apoio ao empreendedorismo

Programas e Iniciativas

Recuperação e preservação do património

Recuperação e preservação do património classificado, que se materializa desde há muitos anos em investimentos muito significativos, na recuperação e adaptação de património, com vista à instalação de estabelecimentos hoteleiros.

E 2022, o Grupo investiu um valor global de cerca de 10,0 milhões de euros em recuperação e preservação de património, dos quais 5,426 incidiram nos seguintes projetos:

- Pestana Douro (ex-Fábrica Floral)
- Pousada do Porto (Palacete no centro histórico)
- Vila Real de Santo António (centro histórico pombalino)
- Fisherman (centro de Câmara de Lobos)
- Pestana Vintage Lisboa (Lisboa)
- Pestana CR7 (Madrid)
- Pousada de Alfama
- Rua Augusta
- Palácio do Chiado

Apoio e relações com comunidade local

Obrigado Por Ajudar volta a recolher fundos para apoiar a missão social de diversas organizações

Este programa de recolha de fundos foi iniciado em 2009, de forma transversal, nas nossas unidades hoteleiras em Portugal, com o objetivo de apoiar instituições com uma missão social. O programa decorre anualmente, e envolve a doação de dinheiro, por parte dos hóspedes das unidades hoteleiras. O Grupo duplica o dinheiro doado, fortalecendo o apoio dado às instituições. Em 2022 o programa doou a diversas instituições com missão social 165 114 euros (valor agrega a contribuição dos hóspedes e do Grupo Pestana).

Instituições apoiadas em Portugal

- Afacidase – Manteigas
- Casa da Alegria – Lisboa
- Crescer Ser – Porto
- Criamar – Funchal
- Lar Bom Samaritano – Alvor
- SC Misericórdia – Vila Franca Campo
- Caritas Diocesana de Setúbal

Instituições apoiadas no estrangeiro

- Siya Buddy – África do Sul
- Nilus – Argentina
- Teto – Brasil
- Maracanã – Cabo Verde
- Oeuvre de Goute de Lait – Marrocos
- Jardim de Infância – S. Tomé
- Casa do Gaiato – Moçambique

Doação de bens

Em 2022 o Grupo realizou doações de equipamentos e bens ao programa Hospes da Associação Hotelaria de Portugal (AHP), que esta posteriormente redistribui a instituições de solidariedade social. O Grupo realizou ainda doações diretas a instituições como a ESTAR, Caritas de Beja, e a Paróquia da Anunciada, em Setúbal.

Apoio e relações com comunidade local

Doação de refeições a sem-abrigo

Em 2022, no âmbito do projeto João.13, que resulta da parceria entre o Pestana Hotel Group e o Colégio Pedro Arrupe, servimos, todas as segundas-feiras jantares, num total de 24.901, (e pequeno-almoço do dia seguinte) a pessoas sem-abrigo de Lisboa. No âmbito do jantar servido, os sem abrigo podem usar as instalações para tomarem banho e para trocarem a sua roupa por roupa lavada.

Acolhimento e empregabilidade de cidadãos ucranianos

Após a eclosão da guerra, o Grupo encetou um programa de apoio de acolhimento a cidadãos ucranianos. Disponibilizámos alojamento com alimentação a quase 200 pessoas, em diversas unidades. O Grupo apoiou ainda o alojamento de pessoas em 1 684 noites. Foram ainda contratados 54 colaboradores entre estes cidadãos, para unidades hoteleiras de Lisboa, Porto, Algarve, Madeira, Tróia, Arraiolos, Beja, Palmela e Açores.

Parcerias para acolhimento de refugiados

O Grupo tem estabelecidas parcerias com um conjunto de instituições para acolhimento de refugiados.

Prémio de sustentabilidade do Grupo Pestana

Em 2022 o Pestana Hotel Group voltou a atribuir o Prémio de Sustentabilidade, tendo distinguido a Associação Estar, de Beja, pelo seu trabalho no apoio a sem abrigo e especialmente refugiados.

Também no âmbito da sua reunião anual de quadros (RAP) momento importante pelo encontro entre as várias equipas do Grupo foi atribuído um prémio interno de sustentabilidade à equipa de cozinha do Pestana Palace Lisboa tendo em conta o apoio diário à comunidade durante pandemia. Com efeito, a equipa liderada pelo Chef Pedro Inglês Marques preparou e forneceu 18.500 refeições à Academia do Johnson (entidade de apoio a jovens e crianças dos bairros da zona da Cova da Moura, no concelho da Amadora), à João13 – Associação de Apoio e Serviços a Pessoas Carenciadas, e ainda a dois Centros Sociais de Paróquias de Lisboa e à Junta de Freguesia da Estrela, em Lisboa.

Centro Comunitário em Bazaruto, apoiado pelo Grupo, cria receitas para suprir serviços básicos da comunidade local, e capacita guias turísticos locais

Em Machulane, Moçambique, uma localidade perto de uma unidade hoteleira que o Grupo possui neste país, apoiámos a criação de um centro comunitário para, com a venda de produtos artesanais locais, contribuímos para responder às necessidades da comunidade local, designadamente o acesso à água potável, a eletricidade ou cuidados de saúde. No mesmo centro comunitário foram lecionadas aulas de inglês, por forma a permitir aos habitantes ganharem as competências necessárias para o desempenho da atividade de guias turísticos. Este centro contou, ao longo dos anos, com o apoio de donativos dos hóspedes, para além do apoio dado diretamente pelo Grupo.

Apoia a Jardim Infância Santo António, em São Tomé

Construído pelo Grupo em parceria com o Governo de São Tomé e Príncipe, o jardim de infância foi inicialmente destinado aos filhos dos nossos colaboradores, mas durante a obra o seu âmbito foi alargado de modo a acolher principalmente os filhos dos colaboradores, mas também outras crianças. Acolhe, neste momento, cerca de 350 crianças. O Grupo tem apoiado financeiramente o projeto mensalmente, para pagamento de despesas associadas ao seu funcionamento. Em Portugal, e como forma de apoiar os colaboradores da unidade **Pestana Tróia Eco Resort**, o Grupo estabeleceu um acordo com a Cáritas Diocesana de Setúbal, para acolhimento de 35 filhos dos trabalhadores desta unidade, durante o Verão, dando um apoio às famílias nesta época, em que as escolas se encontram encerradas.

Educação e cultura

Promoção de arte made in Portugal com apoio ao Arte Institute

Apoio ao Arte Institute, organização sediada em Nova Iorque, que tem como missão divulgar a arte e cultura portuguesa naquela cidade. Proporciona um espaço intercultural de inspiração, sendo um catalisador para um diálogo inovador artístico entre as várias comunidades de Nova Iorque e os artistas portugueses.

Apoio à livraria solidária Déjà Lû estimula literatura e apoio social a associação nacional de apoio a portadores de trissomia 21

O Grupo deu continuidade, em 2022, à parceria que tem estabelecido ao longo dos últimos anos com a Livraria Solidária Déjà Lû no Pestana Cidadela de Cascais cujas receitas revertem a favor da APPT21 – Associação Portuguesa de Portadores de Trissomia 21

Renovação da parceria com a EPIS – Empresários pela Inclusão Social, organização que tem por missão a promoção da inclusão social em Portugal. A organização está focada na capacitação de jovens necessitados, através da educação, formação e inserção profissional.

Pestana CR7 Marrakech estabelece parceria com escola de turismo e hotelaria local

No seguimento da abertura do Pestana CR7 Marrakech, surgiu uma oportunidade de parceria com a escola de turismo e hotelaria VATEL Marrakech. Houve assim uma apresentação do Pestana Hotel Group e do novo hotel a estudantes do programa de Gestão em Hotelaria Internacional da Escola, abrindo portas aos futuros profissionais.

Apoio ao empreendedorismo

GIRL MOVE O Grupo apoia esta Associação através de estágios, nas nossas unidades hoteleiras, a jovens moçambicanas, para que adquiram os conhecimentos e aptidões necessários à criação de empresas/produtos de base local, fortalecendo o empreendedorismo. Até ao final de 2022, a nossa parceria resultou no acolhimento de um total de 6 raparigas moçambicanas.

Responsabilidade social interna

Apoio ao funcionamento de consultório médico, em S. Tomé

No Hotel Pestana Miramar continuou a funcionar o 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.

Compras locais e gestão da cadeia de fornecedores

Em 2022 91,6% do valor das compras realizadas foram aquisições feitas a fornecedores nacionais. Apenas 8,4% das compras foram realizadas a fornecedores internacionais.

No âmbito da estratégia de redução da pegada de carbono, o Grupo irá estudar as metas e iniciativas de procurement que poderá adotar, para progredir na descarbonização da sua atividade.

Comodidades ecológicas nos hotéis

Em diversas unidades adquirimos comodidades ecológicas para os quartos. Esta boa prática materializa o nosso posicionamento sustentável, e a nossa visão de futuro, centrada no hóspede.

A escolha destes produtos, que reduzem a pegada ambiental da nossa operação, está de acordo com os nossos valores de sustentabilidade.

Esta boa prática está implementada no Pestana Palácio do Freixo, Pestana Douro Riverside, Pestana Vintage Porto e Pestana A Brasileira, entre outras unidades.

2.3. Governance (G)

2.3.1. Modelo de governance

2.3.2. Cultura de conformidade e integridade

2.3.3. Cibersegurança e proteção de dados

O Grupo procura, de forma voluntária, adotar as políticas e melhores práticas de gestão responsável, tendo em consideração os impactes da sua atividade.



2.3.1. Modelo de governance

O modelo de governação baseia-se nos valores, identidade e história do Grupo, nomeadamente a forma como tem estruturado os diversos negócios. O modelo adotado pretende ainda garantir uma supervisão efetiva do Grupo, promovendo, simultaneamente, a tomada de decisão célere. O Grupo adota um modelo de governação assente no conselho de administração, o órgão de governo com responsabilidade máxima da P.I.H., constituído por 5 membros, verificando-se a existência de diversidade em matéria de género e áreas de expertise. É ao conselho de administração que cabe a supervisão da sociedade e dos resultados gerados e a tomada de decisão tendo em vista os interesses e o desenvolvimento da sociedade assim como a criação de valor no longo prazo para a sociedade e stakeholders estratégicos.

A seleção dos membros dos órgãos de governo é feita pelo acionista da P.I.H., que é presidente do Grupo.

O conselho de administração nomeia, por sua vez, os membros dos órgãos de gestão das suas subsidiárias, responsáveis pela gestão de cada sociedade.

Composição do Conselho de Administração da P.I.H.

Dionísio Fernandes Pestana

Executivo

Idade: 71 anos

Nacionalidade: portuguesa

Áreas de expertise: gestão

José Alexandre Lebre Theotónio

Executivo

Idade: 58 anos

Nacionalidade: portuguesa

Áreas de expertise: gestão

Chiara Louise Deceglie

Não Executivo

Idade: 58 anos

Nacionalidade: italiana

Áreas de expertise: jurídica

Rodrigo de Freitas Branco

Não Executivo

Idade: 59 anos

Nacionalidade: portuguesa

Áreas de expertise: jurídica

Hermanus Roelof Willem Troskie

Executivo

Idade: 52 anos

Nacionalidade: holandês

Áreas de expertise: jurídica

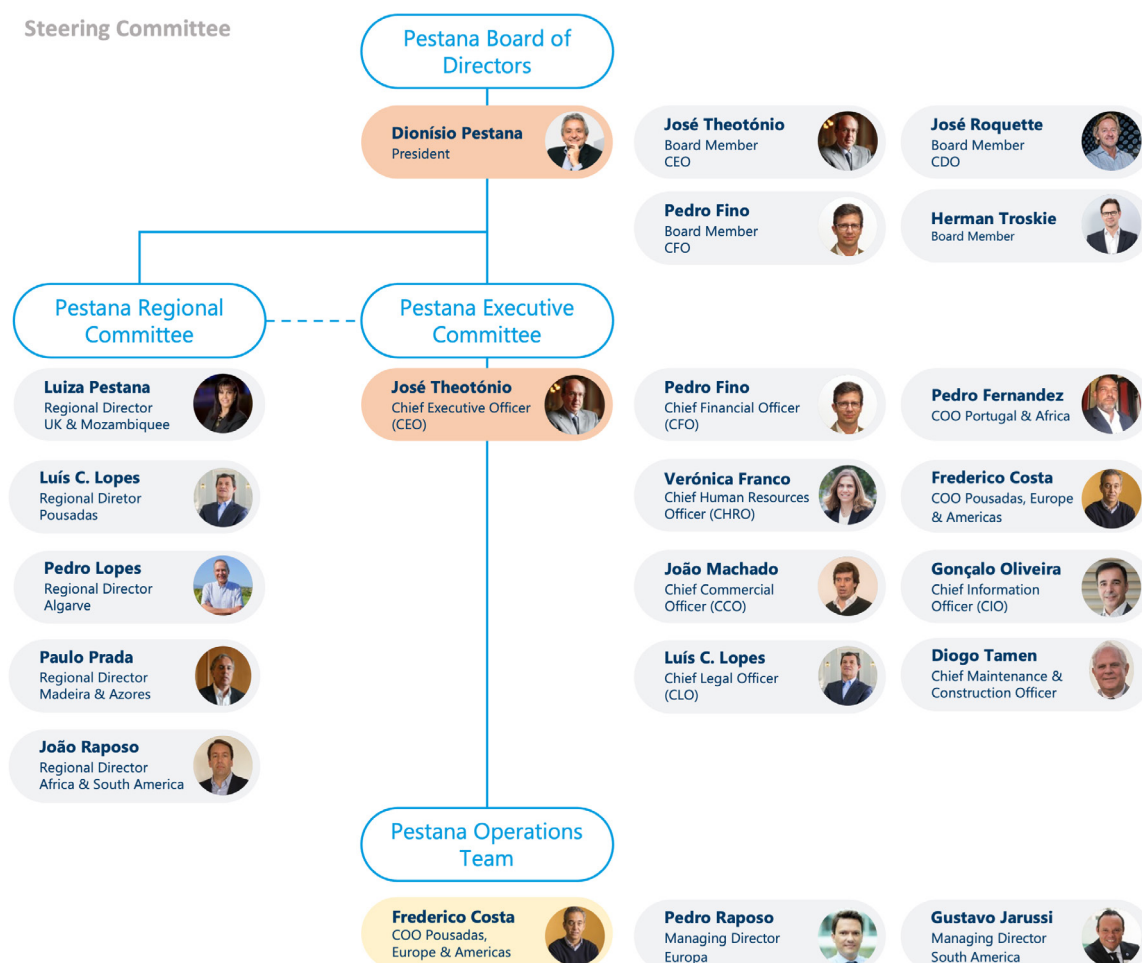
Principais áreas de foco do conselho de administração

- Desenvolver visão de desenvolvimento do Grupo
- Supervisionar o trabalho realizado pelos órgãos de gestão de cada subsidiária/ área de negócio
- Tomada de decisão estratégicas

O Conselho de Administração da P.I.H. é um órgão de controlo e supervisão que delega a gestão diária do Grupo ao órgão executivo, de natureza operacional, a Comissão Executiva, e à equipa de gestão.

Assim, a gestão corporativa do Pestana Hotel Group é assegurada pela Comissão Executiva, presidida pelo CEO e também integrada por administradores com responsabilidade pelas áreas sectoriais (operação, marketing, vendas, IT, recursos humanos, financeira, 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.

A frequência regular com que este órgão reúne permite que 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.



Governance para a sustentabilidade

A responsabilidade máxima pela área de sustentabilidade compete ao Conselho de Administração da PIH, que supervisiona e avalia os resultados do programa de sustentabilidade do Grupo, e determina os investimentos futuros nesta área. As decisões estratégicas nesta matéria são aprovadas pela Comissão Executiva, sob proposta do administrador com o pelouro da sustentabilidade, ou outro membro da administração a quem, na sua área de responsabilidade e/ou negócio, caiba implementar um plano de sustentabilidade focado num tópico específico.

A implementação da política de sustentabilidade, corporizada sob a marca “Planet Guest” é acompanhada por uma equipa dedicada, e liderada por um Administrador do Grupo, sendo esta a estrutura à qual cabe impulsionar a implementação de boas práticas, em articulação com as diversas áreas operacionais. A implementação das iniciativas transversais é realizada por equipas dos serviços partilhados. As iniciativas específicas de cada unidade cabem à equipa local, com a coordenação/acompanhamento da equipa de serviços partilhados.

Comissão Executiva:

- Aprova planos e roteiros de iniciativas para prevenção e mitigação de impactes ESG
- Acompanha os resultados ESG
- Valida os temas materiais ESG
- Aprova o relato de informação não financeira

Administrador com o pelouro da sustentabilidade:

- Acompanha planos e roteiros de iniciativas para prevenção e mitigação de impactes ESG
- Identifica novas oportunidades de atuação estratégica, propondo-as à Comissão Executiva
- Acompanha a implementação e resultados das principais iniciativas de sustentabilidade

2.3.2. Cultura de conformidade e integridade

Relevância do tema

O compliance é um vetor estratégico do Grupo, dado que garante o correto funcionamento da empresa em cumprimento com a legislação que é aplicável, nos diferentes negócios e mercados onde o Grupo está presente.

Considerando o largo espectro dos milhares de colaboradores, e de stakeholders externos, na sua diversidade geográfica, cultural e social, tornou-se crítica a existência de uma estrutura de princípios e normas de conduta comuns. Estas previnem e evitam a prática de ilícitos de qualquer natureza, reduzindo o risco de ocorrências de incumprimento, com efeitos jurídicos, financeiros e/ou reputacionais.

Princípios de gestão para uma cultura de conformidade e integridade

O Grupo desenvolve a sua atividade em estrito cumprimento da regulação que lhe é aplicável, nos diversos negócios e áreas geográficas. À gestão do compliance estão associados os seguintes princípios de gestão:

- Garantir um correto funcionamento da organização
- 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.

Principais diretrizes de atuação para a gestão da conformidade

- Legalidade
- Proporcionalidade
- Transparência

“O nosso código de conduta agrega princípios e regras, e prescreve comportamentos a serem adotados. Cria, ainda, condições efetivas para a deteção, comunicação e repressão das situações de incumprimento que possam existir.”

Indicadores de desempenho: conformidade e integridade

2

não conformidades
(nota22)



2

Multas pagas por
não conformidades²⁸



0

Casos confirmados
de corrupção e
ações tomadas



0

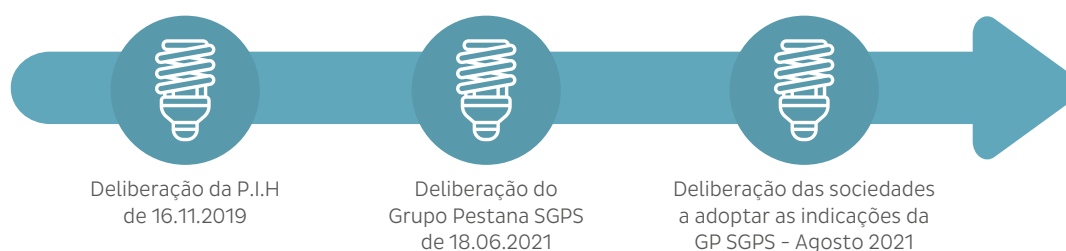
Processos judiciais
por infrações legais

28. Pestana Tropic (auto à cozinha por parte da ERIS, resultando em encerramento 48h cozinha e multa), Pestana Miramar (auto à cozinha por parte do Ministério do Turismo resultando em multa e em lista de melhoramentos)

Gestão da cultura de conformidade e integridade

Sistema de compliance

Depois de, em novembro de 2019, a P.I.H. ter deliberado a criação do Comité de Compliance e a aprovação do Manual de Compliance desta sociedade, em Junho de 2021 o Grupo Pestana SGPS aprova o manual de compliance, no âmbito desta sociedade, delibera a criação do comité de compliance Portugal, define administradores responsáveis pelo compliance nas sociedades e define os compliance officers. A partir de agosto de 2021 esta deliberação é adotada nas sociedades do Grupo, tendo vigorado no exercício de 2022.



O funcionamento do compliance assenta numa lógica vertical de segregação de funções: os membros do Comité de Compliance não podem ser administradores responsáveis pela função de compliance e estes não podem ser Compliance Officers. Todos os membros do sistema estão sujeitos ao especial dever de sigilo quanto aos assuntos inerentes a esta função, designadamente quanto às denúncias, salvo para agir em conformidade.

Comité de Compliance²⁹

Designado por 5 anos, reúne ordinariamente de 2 em 2 meses. Tem as seguintes competências:

- Acompanhar as atividades do Grupo nesta matéria.
- Garantir o funcionamento do sistema de compliance e propor as alterações pertinentes ao Grupo.
- Analisar as denúncias e reportes semestrais dos Compliance Officers.
- Promover a realização de ações de formação e comunicação nesta matéria. Reúne ordinariamente de 2 em 2 meses.

29. Para além de um Comité de Compliance do P.I.H., existe um modelo de governo de compliance específico para o Grupo Pestana SGPS.

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 responsabilidades 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.

Compliance officers de cada sociedade do Grupo Pestana SGPS

Designados por 5 anos, têm como principais competências:

- Zelar pelo cumprimento do Manual de Compliance e Código de Conduta e Ética.
- Registar a violação de regras de compliance e fazer o reporte ao conselho de administração dessas violações.
- Elaborar os relatórios sobre riscos e dificuldades que tenha tido na sua atividade.
- Aplicar as medidas constantes dos relatórios anuais dos conselhos de administração.
- Realizar diligências no sentido de apurar os factos referentes às denúncias que lhe sejam apresentadas, no prazo máximo de 10 dias após a receção.
- Arquivar o procedimento relativo à denúncia ou reportar a situação ao conselho de administração consoante a decisão a tomar, referindo a justificação respetiva.

Objetivos do compliance

- Garantir um correto funcionamento da organização de uma empresa por forma a evitar a prática de ilícitos de qualquer natureza, reduzindo o risco de ocorrências de incumprimento, com efeitos jurídicos, financeiros e reputacionais.
- No caso concreto da corrupção, as generalidades dos países têm legislação referente à prevenção (lei do combate ao branqueamento de capitais) e em vários casos, além da responsabilidade individual também há a responsabilidade das empresas.
- Complementar os princípios e regras previstos no Código de Conduta e Ética.
- Criar um conjunto de funções e procedimentos para a prevenção e reação ao incumprimento da lei.

Objetivos de Compliance



+



Complementar os principais regras previstos no Código de Conduta e Ética.

Criar um conjunto de funções e procedimentos para prevenção e reação ao incumprimento.

Sistema e de gestão e ferramentas

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, e que é 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.

O Manual de Compliance visa assegurar o cumprimento de quaisquer regras jurídicas, e não apenas àquelas que se reportem ao combate à corrupção, prevendo também um conjunto de mecanismos de controlo, e de formação de trabalhadores, sempre com o objetivo de criar uma cultura de cumprimento e de adequado tratamento das infrações que sejam detetadas.

Política de proteção de denunciadores de infrações e canal de denúncia

No âmbito da Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa à proteção das pessoas que denunciam violações do direito da União; e da Lei n.º 93/2021, que estabelece o Regime Geral de Proteção de Denunciadores de Infrações, que transpõe a Diretiva, o Grupo instituiu, em 2022, a Política de proteção de denunciadores de infrações. A Política visa regular a utilização do canal de denúncia e o procedimento de investigação e resolução de comunicações recebidas associado.

Foi criado um canal interno seguro para apresentação de denúncias por parte dos colaboradores, suportado por um conjunto de regras internas que asseguram o tratamento de potenciais denúncias. Qualquer colaborador da empresa, independentemente do tipo de vínculo laboral, ou terceiros fora dela, nomeadamente fornecedores, clientes ou outros parceiros comerciais podem utilizá-lo no caso de terem tomado conhecimento, ou suspeitem, da existência de uma violação regulamentar ou do incumprimento das normas corporativas internas. A denúncia poderá ser feita relativamente a um colaborador ou a um terceiro que tenha relações com o Grupo.

Sistema e de gestão e ferramentas

Políticas de gestão voluntárias

Os princípios e compromissos que o Grupo assume nas suas políticas refletem a sua ambição de criar valor no longo prazo para o Grupo, e para o seu ecossistema de stakeholders.

Estando a maioria da atividade do Grupo associada a atividades do setor do turismo, dependente de recursos existentes onde a operação decorre, a gestão voluntária de aspetos estratégicos, nomeadamente os relacionados com os temas de ESG, tem sido uma aposta alavancada por 2 grandes objetivos: o desenvolvimento e criação de valor para o negócio no longo prazo, e a convicção que temos de que o caminho certo para o atingir deve garantir a conservação da natureza e do património local, e ter um efeito positivo na comunidade.

No exercício da sua atividade as sociedades do Grupo subscrevem um conjunto de códigos e políticas voluntárias. Nestes, o Grupo partilha os seus valores e princípios de gestão, e assume compromissos para uma gestão mais responsável relativamente a temas que considera estratégico para a criação de valor.

Código de Conduta e Ética

O Pestana Hotel Group aprovou, em 2017, o Código de Conduta e Ética, que comunica os princípios éticos e as normas que conduzem a serem adotados pelos colaboradores no exercício da sua atividade profissional, no relacionamento entre si e com stakeholders externos.

O código é comunicado aos colaboradores logo no seu processo de onboarding, com a entrega de uma cópia do mesmo a cada novo trabalhador.

Princípios éticos fundamentais

- **Integridade e conformidade com a lei**, sendo as atividades executadas de forma ética e legal, refletindo a opção pela integridade e pela justiça;
- **Veracidade na elaboração dos dados e no seu reporte** sendo os registos empresariais completos, exatos e confiáveis;
- **Proteção dos recursos**, sendo estes e as propriedades materiais e intelectuais do Grupo Pestana tratados com honestidade e não sendo tolerável a utilização inapropriada ou baseada no roubo, na fraude ou em outras situações de falsidade;
- **Proteção das informações confidenciais** através do dever de manter a confidencialidade das informações relativas ao Grupo Pestana ou terceiros;
- **Inexistência de conflitos de interesse**, devendo as decisões atender aos interesses do Grupo Pestana e não a outros interesses;

• **Integridade nas negociações** mediante a negociação com terceiros feita de forma íntegra e de boa fé, sem tirar vantagem injusta;

• **Lealdade**, o que significa que ninguém pode tirar proveito pessoal de qualquer oportunidade de negócio que pertença ao Grupo Pestana;

• **Tratamento dos colegas** e terceiros que se relacionem com o Grupo Pestana com respeito e dignidade;

• **Promoção de local de trabalho seguro** através da adoção de condutas que propiciem um ambiente de trabalho seguro e livre de riscos, sem violência e ameaças e de pessoas sob a influência do álcool ou drogas ilegais.

• **Responsabilidade individual** inerente ao facto de cada um ser responsável pela adequação e pelas consequências das suas ações, numa ótica legal e ética.

Normas de conduta

As normas de conduta que integram o código de conduta e ética nivelam o comportamento dos milhares de colaboradores permanentes e sazonais que trabalham nos 16 países onde o Grupo está presente.

- Guarda de registos empresariais
- Património
- Recursos tecnológicos
- Informações confidenciais e de privacidade
- Relacionamento no local de trabalho
- Discriminação, assédio moral, assédio sexual e retaliação
- Ambiente, saúde e segurança no local de trabalho
- Prevenção de violência no local de trabalho
- Drogas ilegais, mau uso do álcool e aptidão para o trabalho
- Resposta às autoridades, à imprensa e a outras entidades
- Celebração de contratos
- Aceitação ou solicitação de ofertas
- Conflitos de interesse
- Proteção aos trabalhadores que relatem infrações
- Clareza sobre os valores e sobre as políticas

Política de sustentabilidade

A Política de Sustentabilidade e o Programa de Sustentabilidade, Planet Guest, a quem compete assegurar a implementação da mesma, são elementos fundamentais na gestão da sustentabilidade. A política estabelece os princípios gerais da gestão dos aspetos não financeiros do Grupo e o programa, dinamizado por uma equipa dedicada e liderada pelo Administrador do Grupo com o pelouro da sustentabilidade, é um elemento impulsionador da implementação de boas práticas em articulação com as diversas áreas operacionais.

Em 2022 o Grupo aprovou uma atualização Política de Sustentabilidade, que traduz a posição e compromisso, como organização e coletivo de pessoas, de respeito e valorização da sociedade, ambiente e ética corporativa.

Guia de boas práticas energéticas

O guia estabelece um conjunto de boas práticas, no domínio da energia, promotoras de uma maior eficiência energética. Este guia resulta do conhecimento acumulado do Grupo, com as medidas que tem vindo a adotar nas diferentes unidades.

Outros sistemas e procedimentos de gestão

Ao longo deste relatório, e junto a cada uma das temáticas nele explanadas, divulgamos informação sobre as políticas, sistemas, procedimentos e instruções de trabalho que constituem os standards da nossa gestão.

Pilares da política de sustentabilidade

A Política de Sustentabilidade do Grupo está estruturada em 6 pilares, que congregam a responsabilidade de gerir temas de foro social e ambiental, relevantes para a atividade e futuro do Grupo.

- Apoio e relações com a comunidade local;
- Educação e cultura;
- Apoio a projetos de empreendedorismo;
- Responsabilidade social interna;
- Respeito pelo meio ambiente;
- Recuperação e preservação do património.

2.3.3. Cibersegurança e proteção de dados

Relevância da gestão da cibersegurança e proteção de dados para o Pestana Hotel Group

A cibersegurança é apontada como um risco de elevada relevância, por diversos relatórios. Entre eles, o Global Risks Report 2022 do World Economic Forum, (WEF) identifica os ciberataques como um dos riscos com maior impacto no curto e médio prazo.

Num contexto de digitalização crescente de toda a economia, e dentro dela, do negócio do turismo, a cibersegurança e a proteção de Dados/Segurança da Informação são temas críticos para o Pestana Hotel Group (PHG). Para além de assegurar o cumprimento legal nesta matéria, tem instituídos sistemas e processos que promovem a segurança das suas infraestruturas digitais, e da sua operação.

Princípios de gestão da cibersegurança e proteção de dados

Na gestão da cibersegurança, o Grupo tem como objetivo:

- Proteger os sistemas de informação contra acessos indevidos ou não autorizados
- Aplicar sistemas de acesso a dados, especialmente aos sensíveis em termos de RGPD e para o negócio
- Realizar auditorias sistemáticas para informação permanente sobre a integridade dos dados

Pilares da política de sustentabilidade

A Política de Sustentabilidade do Grupo está estruturada em 6 pilares, que congregam a responsabilidade de gerir temas de foro social e ambiental, relevantes para a atividade e futuro do Grupo.

- Apoio e relações com a comunidade local;
- Educação e cultura;
- Apoio a projetos de empreendedorismo;
- Responsabilidade social interna;
- Respeito pelo meio ambiente;
- Recuperação e preservação do património.

Indicadores de desempenho: cibersegurança e proteção de dados



0

Incidentes de
cibersegurança e/ou
violação de proteção
de dados



245.000 €

Investimento em processos
promotores da cibersegurança

Gestão da cibersegurança

O Grupo detém uma equipa dedicada à cibersegurança e à proteção de dados, duas áreas com uma criticidade crescente, tendo em consideração a digitalização da atividade económica, e, no nosso caso específico, as transações efetuadas no setor hoteleiro e demais atividades turísticas. Esta equipa trabalha, quotidianamente, para facilitar e promover a segurança da informação do Grupo, e cumprir a legislação aplicável nestas matérias. É ainda responsável pela implementação de boas práticas, que contribuem para o estabelecimento de relações de confiança com todos os que partilham os seus dados pessoais com o Grupo.

No que concerne especificamente a proteção de dados, o Grupo detém um Modelo de Governo definido e aprovado, com competências e responsabilidades atribuídas, e uma padronização dos processos associados ao tratamento de dados pessoais.

Sistemas e ferramentas de gestão

O conceito agregador de cibersegurança corresponde a um conjunto de tecnologias, processos e práticas usadas para assegurar a integridade da informação, e minimizar o risco de um ataque cibernético, impedindo o acesso não autorizado a informações pessoais e comerciais que o Grupo armazena, na sua rede e nos seus dispositivos corporativos.

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.

No que diz respeito às linhas de ações e programas que visam garantir a cibersegurança global, destacam-se, do ponto de vista da cibersegurança, a existência de um Security Operations Center. Com uma utilização de tecnologia de ponta, assegura a gestão de deteção de ameaças cibernéticas e resposta a incidentes. A área tem ainda como objetivo proteger, de forma constante, os sistemas, dados e pessoas da organização contra ameaças cibernéticas novas e emergentes, de forma a garantir também a conformidade regulatória.

Na qualidade de entidades empregadoras e/ou prestadoras de serviços, as sociedades que integram o Grupo podem, por vezes, assumir a custódia ou o controlo de certas informações sensíveis, pertencentes aos seus colaboradores, clientes, prestadores de serviços e/ou fornecedores. Tem por isso 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.

Todas as reservas efetuadas, independentemente do canal utilizado para a realização da reserva, são armazenadas e geridas no Property Management System (PMS), sendo que a maioria das reservas são efetuadas através de canais digitais, como o site do PHG ou canais de reservas de terceiros. 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.

Por outro lado, a maioria das operações e departamentos de gestão diária do PHG (marketing, business intelligence, recursos humanos, conselho de administração, etc.) trabalham com ferramentas digitais, tais como serviços de correio eletrónico e aplicações de escritório alojadas e geridas em plataformas digitais e dependem de serviços fornecidos digitalmente, tais como conferências web. Por conseguinte, é evidente que a segurança dos ativos digitais e das informações que armazenam e gerem é de importância crítica de vários pontos de vista, nomeadamente as interações comerciais com os clientes (o que inclui a imagem de marca), a produtividade interna e a conformidade legal.

Programas e Iniciativas

Projeto de gestão de risco empresarial focado em cibersegurança

Está a ser realizada uma análise global do Grupo, em vários domínios da cibersegurança e da segurança da informação. Esta iniciativa permitiu ao Grupo identificar as iniciativas que serão necessárias para alcançar um estado de maturidade, e que permita transferir alguns dos riscos e perdas financeiras resultantes de um potencial incidente de cibersegurança.

Software de deteção e resposta em endpoints

A implementação da solução de EDR, realizada a nível global, tem como objetivo obter visibilidade profunda e abrangente de todas as atividades que ocorrem nos endpoints, bem como a capacidade de resposta dos mesmos. A solução permite que o Grupo obtenha informações detalhadas sobre processos em execução, conexões de rede, eventos, e comportamentos suspeitos com base em padrões de comportamento para cada utilizador e/ou dispositivo, mantendo um registo histórico dos mesmos. Permite ainda isolar endpoints, correr análises de malware nos mesmos, eliminar ficheiros e correr linhas de comando diretamente.

Ferramenta de testes de penetração automatizados

O Grupo implementou uma ferramenta que simula, de forma automática, testes de penetração com capacidade de criação de relatórios detalhados sobre vulnerabilidades, exploits e objetivos alcançados. A implementação desta ferramenta permite obter maior visibilidade sobre a forma como potenciais vulnerabilidades podem ser exploradas por um atacante de forma encadeada, sem ter que recorrer a serviços externos.



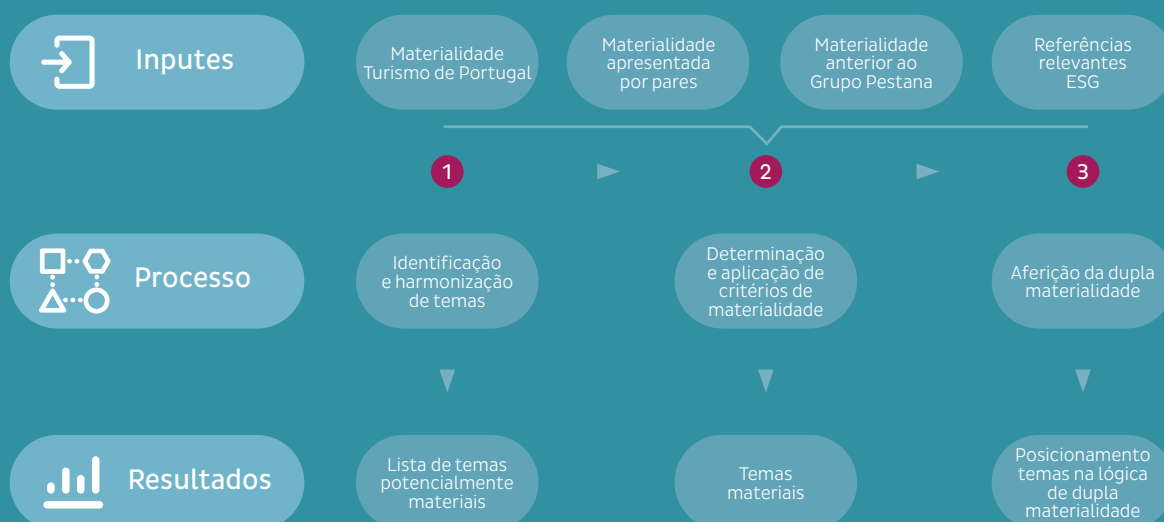
Anexos

3.1. Materialidade e convergência ESG

Este relatório foi elaborado de acordo com os standards da Global Reporting Initiative. Representa uma evolução face ao exercício de relato de sustentabilidade anterior. Esta evolução traduz, simultaneamente, uma evolução do Grupo no sentido da convergência com os requisitos dos European Sustainability Reporting Standards (ESRS), que serão obrigatórios para todas as empresas abrangidas pela Corporate Sustainability Reporting Directive(CSRD), como é o caso do Grupo Pestana.

Um dos processos base da elaboração deste relatório de sustentabilidade consistiu na realização de uma análise de materialidade para aferir os temas mais relevantes a integrar neste relatório. A metodologia seguida nesta análise está alinhada com o conceito de dupla materialidade, preconizado pela Diretiva(CSRD). Partiu do mapeamento de temas de um conjunto de fontes (ver figura), para a determinação dos critérios de materialidade, e sua aplicação. Posteriormente foi então possível a determinação dos temas materiais. É objetivo do Grupo a realização de uma análise de materialidade com recurso que integra uma consulta direta a algumas categorias de stakeholders. Os seus resultados o Grupo serão incorporados para o processo estratégico, direcionando a gestão dos aspetos ESG.

ABORDAGEM DA AFERIÇÃO DA MATERIALIDADE



Os conteúdos deste relatório foram determinados pelos resultados da análise efetuada, i.e., considerando a lista de temas materiais, na perspetiva de dupla materialidade, conforme se explicita em seguida.

Temas Materiais Grupo	Materialidade de Impacto	Materialidade Financeira	Dimensão		
			Dupla Materialidade	Ambiental (E)	Social (S) Governance (G)
Recursos Hídricos	●	●	●		
Energia e Clima	●	●	●		
Biodiversidade	●	●	●		
Resíduos e Economia Circular	●	●	●		●
Património	●		●		●
Empregabilidade e Gestão de Talento	●	●			●
Igualdade e Inclusão	●				●
Saúde e Segurança de Clientes e Colaboradores	●				●
Qualidade e Satisfação do Cliente	●				●
Impacto na Comunidade	●		●		●
Compliance	●		●		●
Conduta Ética	●		●		●
Gestão de Risco	●		●		●
Direitos Humanos e Diligência Devida na Cadeia de Abastecimento	●				●
Cibersegurança e Proteção de Dados					

3.2 Tabela de indicadores ESG

Tabela KPIs – Caracterização do Grupo

Valor 2022

Cliente (N.º)	+3,5 M
Continentes em que o Grupo opera (N.º)	3
Países em que o Grupo opera (N.º)	16
Anos de experiência e excelência no setor do turismo	50
Unidades hoteleiras (N.º)	106
Unidades hoteleiras sob contrato de gestão (N.º)	6
Quartos (N.º)	11.775
Quartos sob contrato de gestão (N.º)	628
Colaboradores por área: ECM	6,4%
Colaboradores por área: Golfe	3,7%
Colaboradores por área: Entretenimento	3,6%
Colaboradores por área: Promoção imobiliária e Vacation Club	5,3%
Colaboradores por área: Construção	0,5%
Colaboradores por área: Serviços partilhados	14,1%
Colaboradores por área: Outros	1,7%
Colaboradores por área: Hotelaria	64,7%

Recursos Hídricos – Consumo de água

Consumo total de água (ML)	3.039,3
Consumo de água por negócio: hotelaria (%)	42%
Consumo de água por negócio: golfe (%)	50%
Consumo de água por negócio: restantes negócios (%)	7%
Consumo de água em zonas de stress hídrico (ML)	2.110,7
Fração do consumo de água em áreas com stress hídrico (%)	69%
Intensidade da água consumida por unidade de receita (litros/€)	6,71
Intensidade da água consumida por unidade de receita, só hotelaria (litros/€)	3,96
Intensidade da água consumida por quarto ocupado (m³)	0,62
Volume de águas residuais industriais geradas (ML)	125,6
Incumprimentos dos parâmetros de descarga estabelecidos na licença de descarga das águas residuais industriais da ECM (N.º)	0

Energia e Clima – Consumo de energia dentro da organização

Valor 2022

Consumo total de energia (GJ)	448.014
Consumo de energia por fonte: biomassa (GJ)	21.342
Consumo de energia por fonte: eletricidade (GJ)	274.753
•Fotovoltaico para autoconsumo	6.656
•Adquirida à rede	268.097
Consumo de energia por fonte: combustíveis fósseis (GJ)	152.289
•Gás natural	65.782
•GPL e gás propano	34.464
•Fuel oil	27.620
•Gasóleo e gasolina	24.424
Consumo de energia por fonte: eletricidade (%)	61%
Consumo de energia por fonte: combustíveis fósseis (%)	34%
Consumo de energia por fonte: biomassa (%)	5%
Consumo de energia por negócio: hotelaria (%)	82%
Consumo de energia por negócio: indústria (ECM) (%)	13%
Consumo de energia por negócio: restantes negócios (%)	5%
Fontes de energia renovável, peso por fonte: painéis fotovoltaicos (autoconsumo) (%)	24%
Fontes de energia renovável, peso por fonte: biomassa (%)	76%
Energia renovável, peso face ao total de energia consumida (%)	6%

Energia e Clima – Intensidade energética

Intensidade energética por unidade de receita (GJ/€)	0,0010
Intensidade energética por unidade de receita, só hotelaria (GJ/€)	0,0011
Intensidade energética por quarto ocupado (GJ/q.o.)	0,20

Energia e Clima – Emissões**Valor 2022**

Pegada Carbônica (ton CO ₂ e)	72.087
Emissões diretas – âmbito 1 (ton CO ₂ e)	8.149
•Emissões fugitivas (ton CO ₂ e)	922
•Combustão estacionária (ton CO ₂ e)	6.205
•Frota automóvel (ton CO ₂ e)	1.023
Emissões indiretas – âmbito 2 (ton CO ₂ e)	15.705
•Abordagem de mercado (market-based) (ton CO ₂ e)	17.720
•Abordagem de localização (location-based) (ton CO ₂ e)	15.705
Emissões indiretas – âmbito 3 (ton CO ₂ e)	48.233
•Categoria 1 – Aquisição de bens e serviços (ton CO ₂ e)	33.432
•Categoria 2 – Bens de capital (ton CO ₂ e)	3.200
•Categoria 3 – Atividades relacionadas com energia (ton CO ₂ e)	4.397
•Categoria 5 – Produção de resíduos (ton CO ₂ e)	1.007
•Categoria 6 – Viagens de negócios (ton CO ₂ e)	3.567
•Categoria 7 – Deslocações casa-trabalho (ton CO ₂ e)	2.460
•Categoria 8 – Ativos alugados a montante (ton CO ₂ e)	169
Emissões diretas – âmbito 1 (%)	11%
Emissões indiretas – âmbito 2 (%)	22%
Emissões indiretas – âmbito 3 (%)	67%
Redução da Pegada de GEE em 2022 face ao ano base de 2019 (%)	-8%

Energia e Clima – Intensidade carbônica

Intensidade carbônica por unidade de receita (kg CO ₂ e/€)	0,159
Intensidade carbônica por unidade de receita, só hotelaria (kg CO ₂ e/€)	0,200
Intensidade carbônica por quarto ocupado (kg CO ₂ e/q.o.)	13

Resíduos e Economia Circular – Quantidade e natureza dos resíduos gerados

Resíduos gerados (ton)	7.635
•Papel e cartão	428
•Plástico	158
•Vidro	572
•Resíduos de construção e demolição	1.553
•Resíduos equiparados a urbanos (inclui fração orgânica e indiferenciada)	4.263
•Outros (lamas, óleos, metal, alumínio, mistura de embalagens, etc)	661
Resíduos perigosos (%)	0,15%
Resíduos não-perigosos (%)	99,84%

Resíduos e Economia Circular – Resíduos por destino **Valor 2022**

Resíduos desviados de eliminação/enviados p ^a valorização (ton)	3.139
•Resíduos enviados para reciclagem (ton)	2.114
•Resíduos enviados para outras operações de recuperação (ton)	1.025
Resíduos enviados para eliminação (ton)	4.497
•Resíduos enviados para aterro (ton)	2.692
•Resíduos enviados para incineração (com e sem valorização energética (ton) 828	
•Resíduos enviados para outros destinos de eliminação (ton)	977

Biodiversidade – Áreas protegidas

Locais operacionais localizados ou adjacentes a áreas protegidas/de elevado interesse p ^a a biodiversidade (N.º)	9
Área dos locais localizados ou adjacentes a áreas protegidas/de elevado interesse p ^a a biodiversidade (km ²)	11,1

**Empregabilidade e Gestão de talento
– Novas contratações e turnover**

Colaboradores contratados em 2022 (N.º)	990
Taxa de rotatividade (%)	26%
Média de antiguidade dos colaboradores (anos)	7,8

**Empregabilidade e Gestão de talento
– Satisfação do colaborador**

Índice de satisfação do colaborador	76%
Colaboradores do Grupo estão afetos à operação do negócio da hotelaria (%)	64,7%
Colaboradores do Grupo estão afetos à operação dos restantes negócios (%)	35,3%

**Empregabilidade e Gestão de talento
– Formação**

Média de horas de formação por colaborador	7,3
Média de horas de formação por género: mulheres	8,3
Média de horas de formação por género: homens	6,6
Média de horas de formação por categoria profissional: managers	17,7
Média de horas de formação por categoria profissional: colaboradores	6,6
Média de horas de formação por categoria profissional: board members	13,6
Formações realizadas (N.º)	539

Igualdade e inclusão – Diversidade**Valor 2022**

Colaboradores (N.º)	3.668
Colaboradores por género: mulheres (%)	41,9%
Colaboradores por género: homens (%)	58,1%
Colaboradores por faixa etária: <30 anos (%)	20,2%
Colaboradores por faixa etária: 30 a 50 anos (%)	52,9%
Colaboradores por faixa etária: >50 anos (%)	26,9%
Mulheres em cargos de management (%)	34,5%
Mulheres na Comissão Executiva (%)	11,1%
Mulheres no Conselho de Administração do PIH (%)	20%
Colaboradores portadores de deficiência (N.º)	32

Igualdade e inclusão – Avaliação de performance

Colaboradores com avaliação de performance (%)	94,1%
--	-------

Igualdade e inclusão – Licença de parentalidade

Colaboradores que beneficiaram de licença de parentalidade (N.º)	93
Colaboradores que voltaram ao seu cargo após a licença de parentalidade (N.º)	73
Colaboradores que mantiveram o cargo após 12 meses de voltarem de licença de parentalidade (N.º)	65

Igualdade e inclusão – Remuneração

Rácio de remuneração mulheres-homens por categoria profissional: board members	0,69
Rácio de remuneração mulheres-homens por categoria profissional: managers	0,84
Rácio de remuneração mulheres-homens por categoria profissional: colaboradores	0,97

Saúde e segurança – Acidentes de trabalho

Acidentes de trabalho (N.º)	179
Acidentes de trabalho com gravidade (exclui fatalidades) (N.º)	3
Taxa de frequência (%)	32,1%

Qualidade e satisfação do cliente – Satisfação do cliente

NPS Cliente	50
Pestana Guest Satisfaction Index (PGSI)	86,9%

Impacto na Comunidade – Compras locais

Compras locais (%)	91,6%
Distribuição das compras locais por áreas: Portugal (%)	92%
Distribuição das compras locais por áreas: Europa (%)	82%
Distribuição das compras locais por áreas: América (%)	95%
Distribuição das compras locais por áreas: África (%)	90%

Impacto na Comunidade – Património

Valor 2022

Investimento em recuperação e/ou manutenção de património nacional (M€)	10,0
---	------

Impacto na Comunidade – Comunidade

Organizações apoiadas (N.º)	+ 50
Pessoas impactadas (N.º)	+ 5.000
Apoio concedido através das diversas iniciativas do Planet Guest (€)	+ 400.000

Governance – Conformidade e corrupção

Não-conformidades (N.º)	2
Multas pagas por não-conformidades	2
Casos confirmados de corrupção e ações tomadas (N.º)	0
Processos judiciais por infrações legais (N.º)	0

Governance – Cibersegurança

Incidentes de cibersegurança e/ou violação de proteção de dados (N.º)	0
Investimento em processos promotores da cibersegurança (€)	245.000

Economia – Indicadores económicos

Receitas (M€)	453,21
GOP (M€)	178,6
EBITDA (M€)	200

3.3 Índice de conteúdos GRI

Declaração de utilização

O Grupo reporta de acordo com as Normas GRI 2021, para o ano fiscal de 2022.

GRI 1 utilizado

GRI 1: Foundation 2021

Normas setoriais GRI aplicáveis

Não aplicável

Standard GRI Divulgação Localização / Resposta Direta

Divulgações Gerais

GRI 2: Divulgações Gerais 2021

1. A Organização e as suas práticas de reporte

2-1 Detalhes organizacionais	Este relatório é emitido pela sociedade Pestana International Holdings S.A. (PIH), também denominada neste relatório como Grupo ou Pestana Hotel Group. A sociedade está localizada no Luxemburgo.
2-2 Entidades incluídas no reporte de sustentabilidade da organização	Foi considerada toda a operação e entidades do Grupo, que inclui 60 empresas em 16 países e 5 regiões, cada uma delas representada numa das 7 sub-holdings. Na página 14 do Relatório Anual Consolidado pode ser encontrada informação complementar sobre a estrutura da PIH. Para as informações de teor económico e financeiro, foram utilizados os valores apresentados no Relatório de Contas. Para a informação de teor ambiental e social foram considerados todos os negócios, independentemente de serem, ou não, propriedade total ou parcial do Grupo. Ao longo do relatório estão incluídas notas sobre exceções ao âmbito da informação, assim como pressupostos relevantes, de forma a possibilitar um melhor entendimento ao leitor sobre a informação apresentada.
2-3 Período do relatório, frequência e ponto de contacto	O relatório de sustentabilidade é publicado anualmente. O presente relatório abrange o período de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2022.
2-4 Reformulações de informação	Face aos relatórios de sustentabilidade anteriormente publicados, este relatório reflete um alargamento do âmbito da informação ESG, por ser emitido pela sociedade Pestana International Holdings S.A. (PIH). Desta forma ele não apresenta informação de anos anteriores, instituindo-se como a apresentação de desempenho ESG do Grupo, para o ano base de 2022.
2-5 Verificação/Garantia externa	O relatório de sustentabilidade não foi objeto de verificação externa.

2. Atividades e Colaboradores

2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Páginas 6 a 10
2-7 Colaboradores	Páginas 8 e 57
2-8 Trabalhadores sem vínculo laboral à organização	No negócio da hotelaria, o Grupo recorre a trabalhadores que não são colaboradores, por períodos específicos, para responder a necessidades geradas por picos de ocupação.

3. Governação

2-9 Estrutura e composição de governação	Páginas 95 e 96
2-10 Nomeação e seleção do órgão de governo mais alto	É o Presidente do Conselho de Administração da PIH, e acionista do Grupo, que designa os membros dos órgãos de governo do Grupo.

**GRI 2:
Divulgações
Gerais 2021**

2-11 Presidente do órgão de governo mais alto	O Presidente do Conselho de Administração da PIH não assume funções executivas na Comissão Executiva do Grupo. O Grupo possui um código de conduta que regula a conduta dos membros dos órgãos de governo, e demais colaboradores, e, nesse âmbito funciona como instrumento preventivo de potenciais conflitos de interesse.
2-12 Papel do principal órgão de governação na supervisão da gestão dos impactos	Páginas 95 e 96
2-13 Delegação responsável pela gestão de impactos	Páginas 23; 36; 48; 52; 58; 68; 74; 80; 86; 97; 100; 103 a 105; 108;
2-14 Papel do principal órgão de governação no relatório de sustentabilidade	O relatório de sustentabilidade é aprovado pelo Presidente do Conselho de Administração da PIH. A Comissão Executiva do Grupo analisou e validou os temas materiais que suportaram a estrutura de conteúdos do relatório, tendo também validado e aprovado os conteúdos aqui incluídos.
2-15 Conflitos de interesses	O código de conduta do Grupo, bem como o canal de denúncia, são instrumentos utilizados para prevenir a ocorrência, no primeiro, e denunciar potenciais infrações, no caso do segundo, associadas a conflitos de interesse. No que se refere à aquisição de ativos imobiliários do Grupo, pelos seus administradores e/ou colaboradores, o ROC da sociedade tem de aprovar as aquisições realizadas. Mais informação nas páginas 103 e 104.
2-16 Comunicação de preocupações críticas	O canal de denúncia, bem como os livros de reclamações existentes nas unidades hoteleiras constituem exemplos dos canais que disponibilizamos aos stakeholders para expressarem as suas preocupações. As páginas 68 e 102 incluem informação sobre estes mecanismos e respetiva utilização.
2-17 Conhecimento coletivo do órgão de governo hierarquicamente mais elevado	O Presidente do Grupo tem acompanhado as políticas e boas práticas de sustentabilidade existentes desde 2009. O administrador do Grupo com o pelouro de sustentabilidade tem participação em programas de formação sobre ESG, nomeadamente um programa organizado pelo Turismo de Portugal. O Grupo possui profissionais especializados na gestão de recursos humanos, relações com a comunidade local, fornecedores e ambiente.
2-18 Avaliação do desempenho do principal órgão de governação	A comissão executiva do Grupo é avaliada pelo presidente da comissão executiva, que é membro do conselho de administração da PIH. Os administradores são todos avaliados, seguindo um procedimento de recursos humanos, criado especificamente para o modelo de avaliação adotado pelo Grupo. A avaliação da comissão executiva é um processo 360, dado que o presidente avalia todos os administradores e estes, por sua vez, avaliam o presidente.
2-19 Políticas de remuneração	Esta informação não é respondida neste relatório por motivos de confidencialidade.
2-20 Processos que determinam a remuneração	Esta informação não é respondida neste relatório por motivos de confidencialidade.
2-21 Rácio de compensação anual	Esta informação não é respondida neste relatório por motivos de confidencialidade.

4. Estratégia, políticas e práticas

2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Página 2
2-23 Compromissos políticos	O Grupo possui uma Política da Sustentabilidade, para além de Políticas dirigidas a temas específicos, como Recursos Humanos, Marketing, Cibersegurança, Prestação de serviços hoteleiros e Compras. Para cada um dos temas materiais é especificado, ao longo do relatório, na secção "Sistemas e ferramentas de gestão" as políticas, sistemas e ferramentas de gestão voluntárias existentes.
2-24 Incorporar compromissos políticos	Páginas 23; 36; 48; 52; 58; 68; 74; 80; 86; 97; 100; 103 a 105; 108;
2-25 Processos para remediar impactos negativos	As iniciativas de sustentabilidade do Grupo pretendem prevenir, mitigar e remediar os seus impactos negativos. Em matéria de ESG, algumas das iniciativas referidas na página 54 enquadram-se na estratégia de remediação. O Grupo está ainda em processo de um mapeamento sistemático e completo dos processos e de remediação.

GRI 2: Divulgações Gerais 2021	2-26 Mecanismos para obtenção de esclarecimentos ou aconselhamento e comunicação de preocupações ou alegadas irregularidades	Página 102
	2-27 Cumprimento das leis e regulamentos	Páginas 99 e 100
	2-28 Associações a que a organização pertence	O Grupo pertence aos órgãos sociais das seguintes associações: AHP; AHETA; ACIF; APC; ATC; ATL; CTP;
5. Envolvimento das partes interessadas		
	2-29 Abordagem ao envolvimento das partes interessadas	O Grupo detém um conjunto de canais de envolvimento com as partes interessadas, desde logo: áreas e funções específicas, na organização, quer centralmente, quer em cada região e unidade, que têm a responsabilidade de gerir a relação com clientes, acionistas, fornecedores, colaboradores, parceiros, instituições poder central e local, e comunidade, entre outras. Para o efeito, e para além do envolvimento contínuo através das pessoas que, na estrutura do Grupo, estão dedicadas a esta envolvimento, desenvolvemos ainda diversos suportes de comunicação e envolvimento, como site, anúncios, fóruns e inquéritos de auscultação. Os resultados são analisados pelas áreas competentes, e partilhados junto do Administrador e, sempre que adequado, junto da Comissão Executiva, com o plano de ação para solucionar eventuais gaps ou desalinhamento entre a prática do Grupo e as expetativas dos stakeholders.
	2-30 Convenções coletivas de trabalho	100% dos nossos colaboradores de hotelaria, em Portugal, são abrangidos por contratos coletivos de trabalho. A informação tem como âmbito a operação em Portugal, excluindo outras geografias. A informação não disponibilizada neste relatório sobre os restantes mercados.
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-1 Processo para determinar os temas materiais	Páginas 112 e 113
	3-2 Lista de temas materiais	Página 113

Energia e Clima

GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3 Gestão do tópico material	Páginas 17, 18, 23 a 31
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	Página 19 Para a conversão em GJ foram preferencialmente utilizadas as seguintes fontes: Defra, APA (NIR e CELE) e Portgás
GRI 302: Energia 2016	302-3 Intensidade energética	Página 19
GRI 305: Emissões 2016	305-1: Emissões GEE diretas (âmbito 1)	Página 21 Nota transversal sobre a metodologia de cálculo da pegada de carbono: O Cálculo da Pegada de Carbono do Grupo Pestana, foi elaborado utilizando uma metodologia que combina o Greenhouse Gas Protocol do World Resources Institute e o Greenhouse Gas Inventory Guide da EPA. O cálculo abrange as emissões de âmbito 1, 2 e 3. Nesse sentido foram consideradas, para além da norma geral "The Greenhouse Gas (GHG) Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard"; também a guideline "GHG Protocol Scope 2 Guidance"; e a norma: "Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard". O cálculo incluiu Hotelaria Portugal (33 hotéis, 29 pousadas); Hotelaria na Europa (6 hotéis) e as outras atividades em Portugal Continental e Ilhas ligadas direta ou indiretamente a atividades turísticas ou de lazer: Golfe, Residências turísticas, Construção e Casino da Madeira. Incluiu também atividades de gestão e suporte, nomeadamente a Administração e Gestão/Serviços partilhados (operacionais e centrais) e o Ginásio Magic afeto ao Hotel Carlton na Madeira. Foi estabelecido o ano de 2019 como ano base para a definição de metas de redução. As emissões são apresentadas em CO ₂ e, considerando todos os GEE aplicáveis a cada fonte e o seu cálculo resulta sempre da multiplicação de dados de atividade e de um fator de emissão (Emissões GEE = Dado de atividade x Fator de emissão).

GRI 305: Emissões 2016	305-1: Emissões GEE diretas (âmbito 1)	Nota específica âmbito 1 A origem das emissões corresponde a emissões fugitivas de gases fluorados, associadas essencialmente a equipamentos de climatização e refrigeração; queima de combustíveis (combustão estacionária: gás natural; GPL/gás Propano; Fuelóleo/gasóleo; Biomassa e combustão móvel (frota): gasóleo e gasolina). No caso da biomassa foram apenas contabilizadas as emissões não CO₂ (CH₄ e N₂O) devido à compensação entre as emissões libertadas na sua combustão e a quantidade de CO₂ absorvida na sua produção. Este aspeto é salvaguardo pelo fator de emissão utilizado. Relativamente a fatores de emissão foram utilizados preferencialmente dados da DEFRA e APA (NIR e CELE). Todos os dados de atividade utilizados correspondem a dados diretos de consumo.
GRI 305: Emissões 2016	305-2: Emissões GEE indiretas (âmbito 2)	Página 21 Nota específica âmbito 2 (p^a mais informação metodológica ver também resposta a 305-1) Foram calculadas as duas abordagens requeridas na guideline do âmbito 2 (scope 2) acima referida, ou seja: abordagem de mercado (market based) e de localização (location based). No cálculo da pegada global e para efeito de comparação com o ano base, o Grupo considera os valores desta última abordagem. As fontes dos fatores de emissão são adaptadas aos respetivos fornecedores de energia (abordagem de mercado) e para as diversas geografias envolvidas (abordagem de localização, sendo utilizadas as informações mais recentes disponíveis. Os dados de atividade utilizados correspondem a dados diretos de consumo. Para o território nacional, foram utilizados os fatores de emissão mais recentes disponíveis aquando do cálculo da pegada 2022, referentes a 2020 (APA, 2022). Para o cálculo das emissões ligadas à hotelaria nos restantes países europeus (Alemanha, Países Baixos, Reino Unido e Espanha) em 2022, foram utilizados fatores de emissão referentes ao ano em questão.
GRI 305: Emissões 2016	305-3: Outras emissões GEE indiretas (âmbito 3)	Página 21 Nota específica âmbito 3 (p^a mais informação metodológica ver também resposta a 305-1) Das 15 categorias de emissões indiretas de âmbito 3 previstas no framework GHG Protocol, foram contabilizadas as seguintes: 1 Aquisição de bens e serviços 2 Bens de capital 3 Atividades relacionadas com a energia 5 Resíduos gerados nas operações 6 Viagens de negócios 7 Deslocações casa-trabalho dos colaboradores 8 Ativos alugados a montante Estas categorias tiveram em consideração a materialidade, para o Grupo, das diversas categorias previstas na norma, aferidas quer por uma análise prévia de materialidade quer em sede de cálculo. Metodologias por categoria: Cat. 1: Cálculo considerando a aquisição de bens e serviços (OPEX), tendo por base a lista das compras do Grupo e, para a qual, foram utilizadas as metodologias: a) LCA – Análise de ciclo de vida, preferencial (mais precisa, implicando informação relativa à quantidade física e valor gasto em cada produto ao qual foram aplicados fatores de emissão das bases de dados Ecoinvent); b) EEIO – environmentally-extended input output, nos restantes casos (compras/ fornecimentos agrupados por grupo de atividade/setor e emissões de CO₂e estimadas por valor gasto [€] com base em tabelas da EPA – Agência de Proteção Ambiental dos EUA) c) Por último, proxies setoriais de base bibliográfica, para casos não disponíveis nas bases de dados acima referidas Cat. 2: Cálculo considerando as despesas de capital (CAPEX), ou seja, aquisição de instalações, equipamentos, etc. discriminados por grupo de mercadoria e recorrendo à metodologia EEIO. Cat. 3: Cálculo baseado nos consumos de energia (base comum ao âmbito 1 e 2) e fatores de emissão médios para a extração de matérias-primas por combustível e por tipo de transporte. Foram utilizados preferencialmente fatores de emissão da DEFRA. Cat. 5: Cálculo de emissões associadas à deposição e transporte de resíduos não valorizados; dados de atividade diretos e estimados; foram utilizados preferencialmente fatores de emissão da DEFRA. Cat. 6: Cálculo considerando a distância percorrida num contexto profissional (apenas consideradas viagens de avião), tendo sido utilizados dados diretos de atividade e estimativas setoriais. Foram utilizados preferencialmente fatores de emissão da DEFRA. Cat. 7: Cálculo considerando a distância percorrida para se deslocar para o trabalho (carro, transportes públicos, bicicleta, etc.), tendo sido utilizados dados diretos e médias setoriais. Utilizados preferencialmente fatores de emissão da APA (NIR) e DEFRA. Cat. 8: Cálculo considerando o valor pago e recorrendo à metodologia EEIO.
GRI 305: Emissões 2016	305-4: Intensidade de emissões GEE	Página 21

Recursos Hídricos

GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3 Gestão do tópico material	Páginas 32 a 37
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1: Interações com a água enquanto recurso partilhado	Páginas 32 a 37; 39
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-5: Consumo de água	Página 34
KPI	Volume de águas residuais industriais geradas (ML)	Página 35
KPI	Incumprimentos dos parâmetros de descarga estabelecidos na licença de descarga das águas residuais industriais da ECM (N.º)	Página 35
KPI	Intensidade da água consumida por unidade de receita (litros/€)	Página 34
KPI	Intensidade da água consumida por unidade quarto ocupado (litros/q.o.)	Página 34

Resíduos e Economia Circular

GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3 Gestão do tópico material	Páginas 40,41; 43 a 46
GRI 306: Resíduos 2020	306-1: Resíduos gerados e impactos significativos relacionados	Páginas 40 a 44
GRI 306: Resíduos 2020	306-2: Gestão de impactos significativos associados aos resíduos	Páginas 45 a 48
GRI 306: Resíduos 2020	306-3: Resíduos gerados	Página 42
GRI 306: Resíduos 2020	306-4: Resíduos desviados de eliminação/deposição final	Página 42
GRI 306: Resíduos 2020	306-5: Resíduos enviados para eliminação/ deposição final	Página 42
KPI	Fração de resíduos enviada para reciclagem (%)	Página 42
KPI	Fração de resíduos não perigosos (%)	Página 42

Biodiversidade

GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3 Gestão do tópico material	Página 49,50, 52,53
GRI 304: Biodiversidade 2016	304-1: Locais operacionais localizados ou adjacentes a áreas protegidas/de elevado interesse p ^a a biodiversidade	Página 51

Empregabilidade e Gestão do Talento

GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3 Gestão do tópico material	Páginas 56, 58 a 60
GRI 401: Empregabilidade e Gestão de talento	401-1: Novas contratações e rotatividade	Página 57
KPI	Índice de satisfação do colaborador	Página 57
KPI	Média de antiguidade dos colaboradores	Página 57
GRI 404: Formação e Educação 2016	404-1: Média de horas de formação por ano, por colaborador	Página 60

Igualdade e inclusão

GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3 Gestão do tópico material	Páginas 65; 68 a 71
GRI 405: Diversidade e Igualdade de oportunidades	405-1: Diversidade dos órgãos de governação e colaboradores	Página 66
	405-2: Rácio do salário de base e da remuneração das mulheres em relação aos homens	Página 67
GRI 401: Empregabilidade e Gestão de talento	401-3: Licença de parentalidade	Página 67
KPI	Colaboradores com avaliação de performance (%)	Página 66

Saúde e segurança de clientes e colaboradores

GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3 Gestão do tópico material	Páginas 72; 74 a 78
GRI 403: Saúde e segurança Ocupacional 2016	403-1: Sistema de gestão da saúde e segurança ocupacional	Página 74 a 78
	403-9: Acidentes de trabalho	Página 73

Qualidade e satisfação do cliente

GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3 Gestão do tópico material	Páginas 79 a 83
KPI	NPS cliente	Página 80
KPI	Pestana Guest Satisfaction Index	Página 83

Impacto na comunidade

GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3 Gestão do tópico material	Páginas 84; 86 a 93
KPI	Compras locais (%)	Página 85
KPI	Organizações impactadas (N.º)	Página 85
KPI	Pessoas impactadas (N.º)	Página 85
KPI	Apoio concedido através das diversas iniciativas do Planet Guest (€)	Página 85

Património

GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3 Gestão do tópico material	Páginas 84,88,89,
KPI	Investimento em recuperação e/ou manutenção de património nacional (M€)	Página 89

Compliance

GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3 Gestão do tópico material	Páginas 98; 100 a 102
KPI	Não conformidades (N.º)	Página 99
KPI	Multas pagas por não conformidades (N.º)	Página 99

Conduta Ética

GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3 Gestão do tópico material	Páginas 98; 103 a 105
KPI	Casos confirmados de corrupção e ações tomadas (N.º)	Página 99
KPI	Processos judiciais por infrações legais (N.º)	Página 99

Gestão de risco

GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3 Gestão do tópico material	Os objetivos e as políticas do Grupo Pestana em matéria da gestão dos riscos financeiros, onde são referenciados riscos ambientais e riscos associados ao capital humano estão descritas no Relatório Financeiro do Grupo, na secção "A gestão de risco do Grupo é endereçada no Relatório Contas", na página 38. Por outro lado, os modelos e sistemas de gestão existentes no Grupo, referenciados ao longo deste relatório descrevem a abordagem do Grupo para a gestão de riscos ESG.
--------------------------------------	-------------------------------	---

Direitos Humanos e Diligência devida na cadeia de fornecedores

GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3 Gestão do tópico material	O Grupo ainda não possui uma abordagem formalizada em matéria de Direitos Humanos na cadeia de fornecedores. O Grupo mantém relações comerciais que se regem pelo quadro legal de cada mercado, onde opera.
--------------------------------------	-------------------------------	---

Cibersegurança e proteção de dados

GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3 Gestão do tópico material	Páginas 106; 108 a 110
--------------------------------------	-------------------------------	------------------------

KPI	Incidentes de cibersegurança e/ou violação de proteção de dados (N.º)	Página 107
------------	---	------------

KPI	Investimento em processos promotores da cibersegurança (€)	Página 107
------------	--	------------

