

2019

RELATÓRIO
SUSTENTABI-
LIDADE

#PORTUGAL

PortoRay
HOTELS & RESORTS





ÍNDICE

1 PORTOBAY HOTELS & RESORTS

SUSTENTABILIDADE

1 o compromisso

AMBIENTAL

2 reciclagem

2 água

2 eficiência energética

3 papel

3 espaços verdes

3 parceiros

CULTURAL

4 apoio a agentes culturais

4 prémio pacote de oliveira

5 festival on fusion art by portobay

6 portobay events

SOCIAL

7 hope

8 doações e apoios

9 equipa

10 ECONÓMICA

COMUNICAÇÃO E CERTIFICAÇÕES

11 comunicação

11 documentos produzidos

11 certificações

11 prémios



SUSTENTABILIDADE

o compromisso . . .

Consideramos que as nossas políticas de responsabilidade social e um sólido compromisso com a sustentabilidade são absolutamente cruciais para construir um futuro melhor, tanto para a nossa empresa, como para todos os nossos interlocutores, sejam eles colaboradores e as suas famílias, clientes, fornecedores, accionistas, entidades publicas, sindicatos, media ou membros da sociedade em geral. Acreditamos que este projeto necessita do empenho de todos. É nossa missão envolver tanto quanto possível todas as partes através da partilha de informação assim como garantir que todos estaremos comprometidos com o seu sucesso através de ações benéficas para todos.

PORTOBAY HOTELS & RESORTS

PortoBay Hotels & Resorts é um grupo hoteleiro português, com sede na ilha da Madeira, em Portugal. Atualmente o grupo PortoBay é responsável pela gestão de 15 unidades hoteleiras : 12 em Portugal e 3 unidades no Brasil, com um total aproximado de 3350 camas nos segmentos de 4 e 5 estrelas. Todos os hotéis são diferentes em termos de conceito, mas semelhantes na qualidade, com a garantia da marca PortoBay. Em Portugal, as propriedades localizadas na cidade do Funchal, na subtropical ilha da Madeira são : o novo 5 estrelas Les Suites at The Cliff Bay e o The Cliff Bay, com acesso direto ao mar, o hotel Porto Santa Maria, no centro histórico da cidade, e o resort Vila Porto Mare que integra três unidades hoteleiras – Porto Mare, Eden Mar e The Residence. No Santo da Serra, junto do campo de golfe, o charmoso PortoBay Serra Golf. No Algarve, o grupo tem o hotel PortoBay Falésia, situado sobre a praia da Falésia, em Olhos de Água. Em Lisboa, o hotel PortoBay Liberdade situa-se junto à famosa Avenida da Liberdade, na Rua Rosa Araújo. Mesmo ao virar da esquina com a Praça Marquês de Pombal, na tranquila Rua Duque de Palmela, está localizado o hotel PortoBay Marquês. No Porto, encontra-se o 5 estrelas PortoBay Flores e o PortoBay Hotel Teatro, um hotel temático de 4 estrelas, ambos localizados no centro histórico da cidade. No Brasil, marcamos presença na cidade de São Paulo com o hotel de 5 estrelas L’Hotel PortoBay São Paulo, localizado na Alameda Campinas, junto à Avenida Paulista. O hotel PortoBay Rio de Janeiro fica localizado no Rio de Janeiro, em plena praia de Copacabana. Na pitoresca estância balnear de Búzios, está localizado PortoBay Búzios, um boutique hotel de charme.



eficiência energética . . .

Procedemos à classificação energética dos edifícios PortoBay.

Elaboramos planos anuais de aumento da eficiência energética. Foram implementados painéis solares, lâmpadas de menor consumo, eletrodomésticos mais eficientes e sensores de movimento.

Estão instalados painéis solares para aquecimento de água em todas as unidades do grupo em Portugal, garantindo a redução dos consumos de gás.

Estamos constantemente a substituir as lâmpadas por outras de última geração LED, promovendo assim a diminuição do consumo de energia.

Registamos todos os consumos energéticos e de produção de resíduos sólidos e sua classificação. Deste modo sabemos a cada momento a evolução dos mesmos, podendo assim corrigir com ações práticas que redirecionem comportamentos no sentido de atingir os objetivos propostos.

Para uma maior eficiência deste processo foi implementado um novo software de gestão de manutenção, que permite as leituras dos consumos de energias e água, cujo objetivo é melhorar significativamente os processos de manutenção preventiva e corretiva. Toda a informação está acessível aos intervenientes através do computador e smartphone.

Nos últimos anos registamos oscilações em termos de consumos energéticos, verificando-se uma diminuição de 3,58% no consumo elétrico e uma subida de 22,20% no consumo do gás.

AMBIENTAL

Adotamos medidas que contribuem para poupar energia, diminuir desperdícios e bem gerir resíduos.

reciclagem . . .

Os resíduos dos hotéis são reciclados, incluindo os gerados nos quartos.

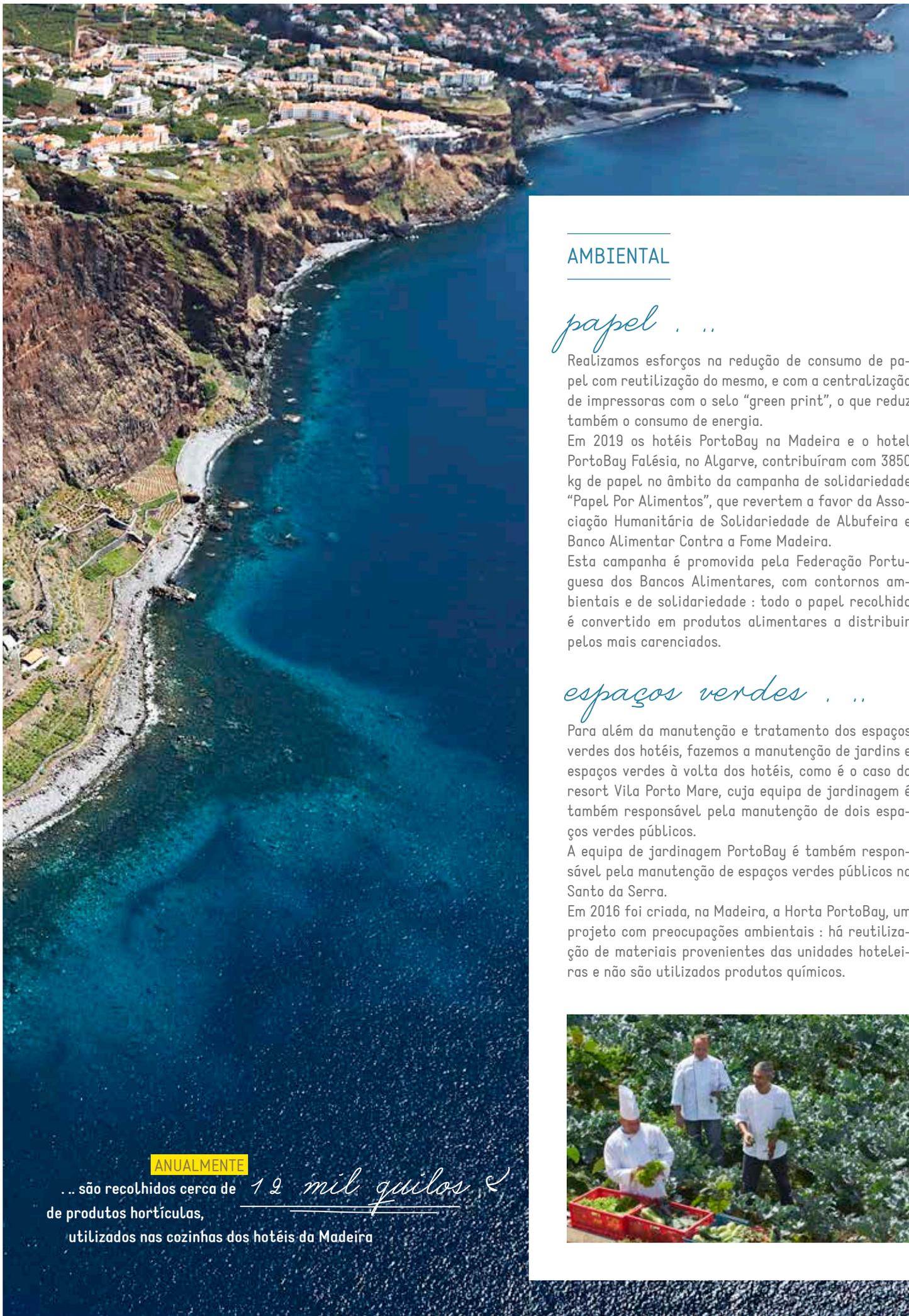
Em alguns jardins fazemos compostagem dos resíduos biológicos. Em todos os hotéis incentivamos quer junto da operação, quer junto dos hóspedes a separação ativa dos diferentes resíduos sólidos.

Controlamos mensalmente as quantidades dos diferentes resíduos produzidos no quotidiano dos nossos hotéis. Deste modo sabemos a cada momento a evolução dos mesmos, podendo assim corrigir com ações que redirecionem comportamentos no sentido de atingir os objetivos propostos. Nos hotéis da Madeira houve uma descida da produção de resíduos em 2019 de 3,22% face aos resíduos produzidos em 2018.

água . . .

Em todos os hotéis do grupo, promovemos junto dos hóspedes a reutilização das toalhas e roupa de cama contribuindo não só para a redução do consumo de água, produtos químicos e energia no processo de lavagem e secagem.

Em alguns hotéis, para além da rega automática com sistema gota-gota, foram instalados sensores de humidade, para que a rega aconteça quando for necessário e de acordo com as condições climatéricas. Nos jardins introduzimos espécies autóctones cuja grande vantagem é adaptação ao clima necessitando de menos rega. Foram instalados filtros de água nas áreas administrativas e de apoio à operação hoteleira de modo a utilizar água de rede, com efeito real na redução da pegada ecológica através da redução da importação de água e contentores de plástico. Adquirimos recipientes individuais que irão substituir os copos de plástico. Foram implementados procedimentos internos de modo a reduzir os fluxos das torneiras dos lavatórios dos quartos e casas de banho de áreas públicas. Registamos uma descida no consumo deste recurso em 2019 de 2,20% face ao consumo em 2018.



AMBIENTAL

papel . . .

Realizamos esforços na redução de consumo de papel com reutilização do mesmo, e com a centralização de impressoras com o selo “green print”, o que reduz também o consumo de energia.

Em 2019 os hotéis PortoBay na Madeira e o hotel PortoBay Falésia, no Algarve, contribuíram com 3850 kg de papel no âmbito da campanha de solidariedade “Papel Por Alimentos”, que revertem a favor da Associação Humanitária de Solidariedade de Albufeira e Banco Alimentar Contra a Fome Madeira.

Esta campanha é promovida pela Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares, com contornos ambientais e de solidariedade : todo o papel recolhido é convertido em produtos alimentares a distribuir pelos mais carenciados.

espaços verdes . . .

Para além da manutenção e tratamento dos espaços verdes dos hotéis, fazemos a manutenção de jardins e espaços verdes à volta dos hotéis, como é o caso do resort Vila Porto Mare, cuja equipa de jardinagem é também responsável pela manutenção de dois espaços verdes públicos.

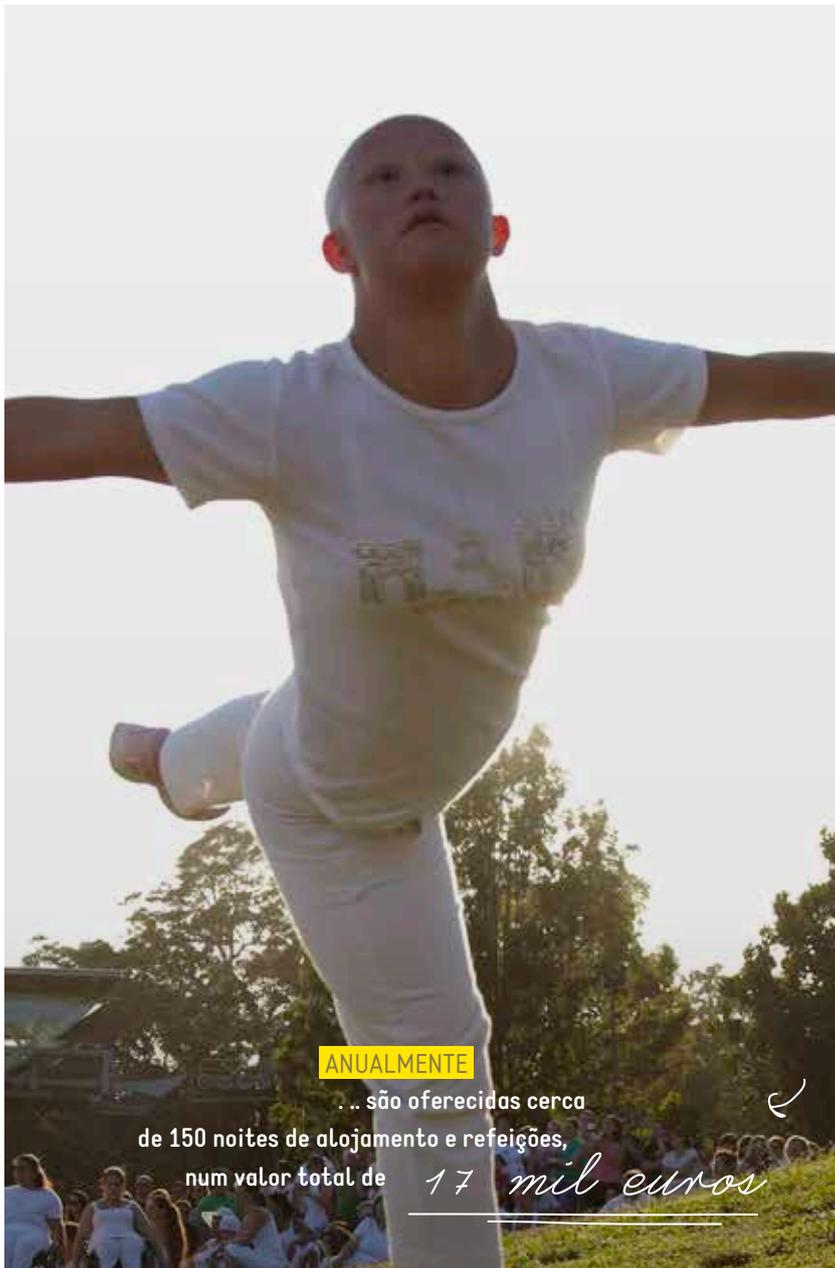
A equipa de jardinagem PortoBay é também responsável pela manutenção de espaços verdes públicos no Santo da Serra.

Em 2016 foi criada, na Madeira, a Horta PortoBay, um projeto com preocupações ambientais : há reutilização de materiais provenientes das unidades hoteleiras e não são utilizados produtos químicos.



ANUALMENTE

... são recolhidos cerca de 12 mil quilos de produtos hortícolas, utilizados nas cozinhas dos hotéis da Madeira



ANUALMENTE

... são oferecidas cerca
de 150 noites de alojamento e refeições,
num valor total de 17 mil euros

prémio ... paquete de oliveira

Desde o ano letivo 2018/2019 a melhor tese de mestrado em Ciências de Comunicação é distinguida com o Prémio Pacote de Oliveira, uma iniciativa conjunta de PortoBay Hotels & Resorts e do ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa.

O objetivo destas duas instituições é prestar homenagem a José Manuel Pacote de Oliveira, que “enquanto professor e jornalista muito se distinguiu na defesa das Ciências da Comunicação, da transparência e neutralidade nas informações e no respeito aos cidadãos e à democracia” e que, tal como o grupo hoteleiro é originário da Madeira.

O prémio José Manuel Pacote de Oliveira será atribuído anualmente ao melhor trabalho na área das Ciências da Comunicação, elaborado por alunos de instituições de Ensino Superior portuguesas no âmbito de cursos de Mestrado e terá o valor de **5 mil euros**.

CULTURAL

Apoiamos e dinamizamos eventos culturais na comunidade e ações pontuais, através da realização de vários protocolos com agentes culturais, nomeadamente contribuindo com estadas e viabilizando atuações de alunos em contexto de aproximação à vida ativa. Desenvolvemos festivais e eventos que pretendem envolver e dar a conhecer as tradições e os marcos culturais que envolvem os hotéis onde estamos localizados.

apoio a agentes culturais ...

Temos vindo a estabelecer protocolos para viabilizar a formação de artistas e a viabilização de oferta cultural, com especial destaque para : Associação de Amigos do Conservatório da Madeira, Conservatório da Madeira, Gabinete Coordenador de Educação Artística, Associação de Amigos da Dança Inclusiva – Dançando com a Diferença.





EM 3 EDIÇÕES ↙

... foram angariados
no total 106 mil euros



CULTURAL

festival on fusion art by portobay . . .

Desenvolvemos, organizámos e produzimos, nos anos 2006, 2008 e 2011, o festival ON Fusion Art by Porto-Bay que teve por objectivo dinamizar culturalmente a Zona Velha da cidade do Funchal (Madeira), zona esta circundante ao nosso hotel Porto Santa Maria. É uma aposta na animação urbana do centro histórico com fins de solidariedade. Diferentes espaços de intervenção acolhem pintura, escultura, exposições, fotografia, instalações de design, multimédia, moda, teatro de rua, performances, workshops, concertos, mapping, entre outras manifestações.

Os artistas convidados juntaram-se às várias edições do festival voluntariamente, cedendo a obra realizada durante o evento para o jantar leilão. As receitas do evento foram distribuídas pela Associação de Paralisia Cerebral da Madeira, Centro de Acolhimento de São Tiago, Associação dos Amigos da Arte Inclusiva – Dançando com a Diferença e a Associação de Desenvolvimento Comunitário do Funchal.

++ www.onbyportobay.com





CULTURAL

portobay events . . .

Desenvolvemos e organizamos eventos nos destinos onde estamos inseridos, realçando as suas tradições, os seus produtos locais e a sua oferta cultural. Damos a conhecer os diferentes eventos realizados nos hotéis e destinos Madeira, Algarve, Lisboa e Porto, em Portugal, e Rio de Janeiro, Búzios e São Paulo, no Brasil. Promovemos eventos nas diferentes áreas de operação onde os locais são também convidados a participar. Nalguns destes eventos criamos oportunidades de divulgação dos produtos locais junto dos nossos hóspedes. Exemplos : Semanas do Vinho na Madeira e no Algarve, Youth Week e Algarve Nature Week.

++ www.experiences.portobay.com





DESDE 2012 ↙
... foram entregues
no total 389 mil euros

...

Desde há onze anos que PortoBay Hotels & Resorts fornece diariamente mais de 70 refeições, distribuídas pela CASA a pessoas com dificuldades. As refeições provêm das cozinhas do resort Vila Porto Mare e do hotel Porto Santa Maria, no Funchal. Por ano são garantidas mais de 25 mil refeições.

Já entregamos cerca de **165 mil refeições**.

SOCIAL

PortoBay apoia associações de caráter social em Portugal, nas localidades onde o grupo tem os seus hotéis.

hope . . .

Desde 2012 o grupo PortoBay coloca anualmente um donativo na conta HOPE : "Small Gestures Big Hopes". Contamos também com a colaboração dos nossos hóspedes, que contribuem com o valor de 1 € (por quarto por estada). Integra ainda uma corrida Run For Hope, que por cada inscrição, PortoBay doou um valor à conta Hope.

Na campanha 2018/2019 as instituições beneficiárias são : Associação de Paralisia Cerebral da Madeira, Liga Portuguesa Contra o Cancro, Associação Humanitária de Solidariedade de Albufeira, CADIn (Centro de Apoio ao Desenvolvimento Infantil), Comunidade Vida e Paz e Comunidade Sant Egidio.

Em 2018/2019 foram entregues **67.953 mil euros**.





SOCIAL

doações e apoios . . .

Ao longo do ano são realizadas várias doações de equipamentos (televisores, móveis, frigobares, computadores, colchões, etc) a várias instituições. Em 2016, doámos todo o interior do antigo hotel Aviz, atual PortoBay Marquês, a uma instituição de solidariedade social. São ainda realizados vários outros apoios de natureza pontual junto de instituições várias.





SOCIAL

equipa . . .

Atualmente PortoBay Hotels & Resorts conta com uma estrutura de Recursos Humanos próxima dos 1.100 colaboradores em Portugal.

Os quadros de pessoal são muito equilibrados na distribuição por géneros, com uma natalidade acima da média nacional (361 crianças entre os 0 e os 12 anos de idade) e primamos pela elevada estabilidade dos nossos recursos humanos, em que muitos colaboradores escolhem percorrer toda a sua carreira profissional nas empresas do grupo. Em 2018, nove colaboradores, que iniciaram funções com a abertura do primeiro hotel do grupo (o Suite Hotel Eden Mar em 1988) assinalaram 30 anos de carreira em Portobay Hotels & Resorts.

Na área social, e em termos laborais, para além de cumprir com todas as normas exigidas por lei e enquadradas nos contratos coletivos de trabalho da área da hotelaria, zelamos também pelo bem-estar da equipa PortoBay, através da atribuição benefícios extra salário, distribuídos em diferentes períodos do ano. Referimo-nos à entrega de cabazes no Natal e na Páscoa, à negociação de parcerias locais, valor extra associado a questionários de satisfação realizados junto dos hóspedes e promoção de ações de convívio. Existe também um regulamento interno com as diferentes normas, direitos e deveres de cada um dos intervenientes.

Com o objetivo de aproximar os destinos e as diferentes unidades hoteleiras foi criado, em 2017, o projeto Sou PortoBay. Foi criado um grupo no Facebook onde há partilha de experiências entre todos os colaboradores do grupo, que todos os anos recebem um “kit Sou PortoBay”, que já incluiu t-shirts, toalha de praia, saco, cantil e um jornal com intuito de promover o espírito PortoBay e o sentimento de pertença ao grupo.

++ video : youtu.be/wqFKnvyzCYs



EM 2019 ↩

... as ações realizadas nesta área
têm um valor aproximado de *347 mil euros*



ECONÓMICA

Procuramos privilegiar os produtos locais nos restaurantes e bares dos hotéis. Nos hotéis em Portugal são organizadas feiras de artesanato que contribuem para a promoção e divulgação dos produtos dos artesãos locais. O PortoBay Prestige Club, programa de fidelização do grupo possui um conjunto de parcerias com lojas e atrações turísticas locais que promovem os produtos locais. Na comunicação junto dos seus hóspedes e potenciais clientes, PortoBay divulga frequentemente produtos e dinâmicas locais.

É nossa preocupação criar parcerias que, de forma sustentada, sejam importantes para a economia local, desde a criação e promoção de empregos à preferência dada aos produtos locais.

Sempre que possível damos preferência a parceiros que forneçam produtos locais, promovemos activamente os mesmos, seja adquirindo-os para consumo na operação diária, seja promovendo internamente artigos de artesanato local e todas as actividades onde o turista possa ser um interveniente activo.

Estamos abertos à comunidade local. Recebemos visitas regulares de escolas de ensino regular e outras mais vocacionadas para a nossa área de negócio. Promovemos parcerias com escolas locais, e de outras geografias, no sentido de proporcionar estágios e experiências de aproximação à vida activa aos alunos.





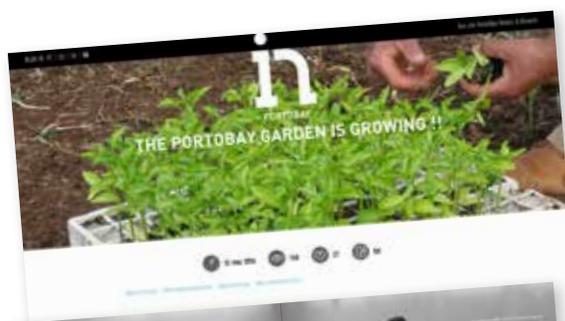
COMUNICAÇÃO E CERTIFICAÇÕES

comunicação . . .

Internamente comunicamos por meio de notas internas regulares de normas e procedimentos a colocar em prática pela operação e sensibilizando os mesmos para o impacto positivo que cada um pode ter nas suas ações diárias. Com os nossos clientes, comunicamos através do nosso site oficial www.portobay.com, pelo jornal do hotel, redes sociais, campanhas de e-mail, press releases, revistas, etc.

++ blog : www.inportobay.com

++ video : youtu.be/GaGkm_-j6Z8





COMUNICAÇÃO E CERTIFICAÇÕES

documentos produzidos . . .

Desde 2013 mantemos os seguintes documentos :

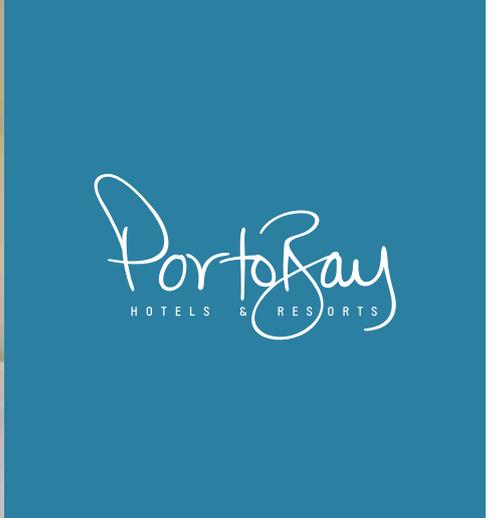
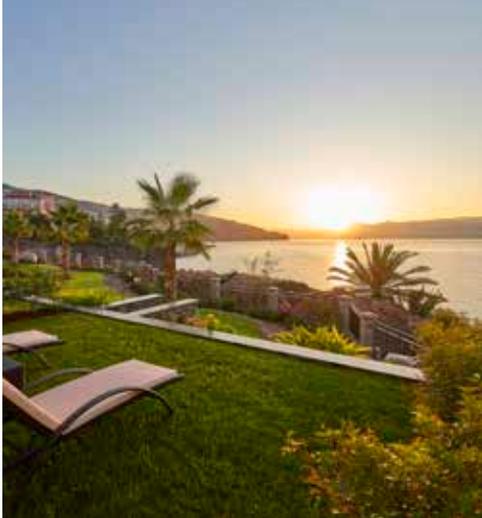
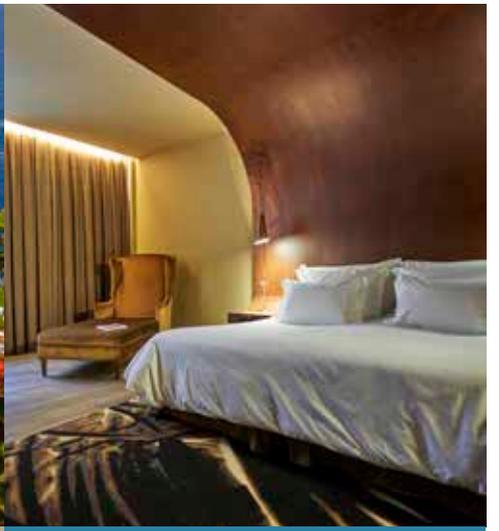
- > Política Ambiental
ver aqui
- > Política de Compras
ver aqui
- > Política de Garantia de Qualidade
ver aqui

certificações . . .

- > LIFE ECO
Porto Santa Maria, Porto Mare, Eden Mare,
The Residence, PortoBay Serra Golf e The Cliff Bay
- > GREEN GLOBE CERTIFICATION
Porto Santa Maria

prêmios . . .

- > TRAVELIFE GOLD AWARD
Porto Mare, Eden Mar, The Residence
PortoBay Serra Golf e PortoBay Falésia
- > TUI ENVIRONMENTAL CHAMPION
Porto Mare, Eden Mar e Porto Santa Maria
- > GREEN KEY
The Cliff Bay, Porto Santa Maria, Porto Mare, Eden
Mar, The Residence e PortoBay Serra Golf



brasil **portugal**

SÃO PAULO

L'HOTEL PORTOBAY SÃO PAULO

RIO DE JANEIRO

PORTOBAY RIO DE JANEIRO

BÚZIOS

PORTOBAY BÚZIOS

PORTO

PORTOBAY FLORES
PORTOBAY HOTEL TEATRO

LISBOA

PORTOBAY LIBERDADE
PORTOBAY MARQUÊS

ALGARVE

PORTOBAY FALÉSIA

MADEIRA

LES SUITES AT THE CLIFF BAY
THE CLIFF BAY
VILA PORTO MARE
EDEN MAR . PORTO MARE . THE RESIDENCE
PORTO SANTA MARIA
PORTOBAY SERRA GOLF

e . . .