



REAL HOTELS GROUP

2022

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Faz parte do nosso espírito hoteleiro
cuidar de pessoas e lugares.
Com atitude, compromisso e paixão
estamos a criar um mundo melhor.

Índice



1.

WE ARE REAL	5
1.1. Quem Somos	6
1.2. Abordagem à Sustentabilidade	11
1.3. Envolvimento de partes interessadas	13
1.4. Destaques e perspectivas futuras	15



2.

WE MAKE IT REAL	17
2.1. Protegendo o ambiente (E)	18
2.2. Comprometendo-nos com as nossas pessoas e sociedade (S)	24
2.3. Melhorando o nosso Governance (G)	42



3.

OUR NUMBERS AT REAL	46
----------------------------	-----------



4.

MORE ABOUT REAL ESG	50
----------------------------	-----------

ESG REAL – OUR VALUE APPROACH

O sucesso da recuperação do setor do turismo e da hotelaria nos próximos anos não dependerá apenas de fatores financeiros. Estará também associado à capacidade das empresas gerirem os aspetos ambientais e sociais da sua atividade. O aumento da eficiência da operação, em termos de consumos, permitirá reduzir custos. Na dimensão social, o estabelecimento de políticas de recursos humanos adequadas permitirão atrair e reter o capital humano, necessário para um serviço de excelência, e para o desenvolvimento do negócio. No nosso Grupo não temos dúvidas que o ESG será, para o nosso negócio, um fator de competitividade, influenciando a atratividade de investidores, o custo do capital financeiro ou a preferência de clientes, colaboradores e parceiros.

Este primeiro relatório de sustentabilidade Real Hotels Group pretende responder às necessidades informativas do mercado em matéria de ESG. Nesta primeira prestação de contas não financeiras, partilhamos os resultados da primeira reflexão feita sobre os nossos temas materiais de sustentabilidade, que pretendemos consolidar no próximo ano, em convergência com os requisitos da Diretiva CSRD. Divulgamos também o desempenho obtido em cada um dos temas materiais em 2022, com base no conjunto de indicadores de desempenho selecionados, dos standards da *Global Reporting Initiative* (GRI), e dos nossos KPIS internos, para monitorizar o nosso progresso em ESG, ao longo dos próximos anos.

Alinhados com as recomendações do Conselho Mundial de Turismo e Viagens, e com o órgão que tutela o setor nacional, o Turismo de Portugal, estamos a definir os compromissos e drivers de sustentabilidade do Grupo, com o objetivo de melhorar a competitividade da nossa operação.

Eurico Almeida
Administrador e CEO

RESULTADOS ESG

Dos resultados de sustentabilidade de 2022 destaco algumas iniciativas com elevado impacto na dimensão social interna da operação: a definição da estrutura organizacional do Grupo, a implementação do modelo de avaliação de desempenho, bem como da política de remuneração variável. Investimos ainda em cerca de 5 600 horas de formação, para que a nossa equipa adquira as competências necessárias para alcançarmos os nossos objetivos de desenvolvimento de negócio.

Na dimensão de apoio à comunidade, sublinho o contributo que damos à economia local com 89% de fornecedores locais. Num plano mais solidário, continuámos a nossa colaboração com a REFOOD, com o objetivo de reduzir o desperdício alimentar, para além de outras iniciativas que promoveram um maior bem-estar da comunidade local.

Nos ativos imobiliários que temos em operação, demos continuidade ao catálogo de medidas para melhorar a eficiência energética, e diminuir a dependência energética da rede, através de sistemas de painéis solares e fotovoltaicos. Reforçámos os carregadores elétricos, para apoiar a mobilidade mais sustentável, e promovemos o consumo mais eficiente com campanhas junto dos hóspedes. Eliminámos a utilização de plástico descartável, e continuámos a reduzir os resíduos associados às embalagens de amenities, com a política de utilização de produtos com possibilidade de *refill*. Procedemos ainda à digitalização de diversos pontos de contacto físico com o cliente, através de *QR codes*.

DECIDIR O NOSSO FUTURO

A concretização da nossa visão ambiciosa: sermos o Grupo hoteleiro de referência em Portugal, exige sermos um exemplo em termos de responsabilidade ambiental e social. O nosso modelo de negócio continuará a apostar na valorização das pessoas, criando oportunidades de crescimento profissional e uma cultura de bem-estar capaz de captar e reter o melhor talento. Iremos, por outro lado, incorporar o ESG na nossa oferta, com o desenvolvimento de serviços diferenciadores, para potenciar a atratividade e satisfação de hóspedes. Vamos continuar a promover o desenvolvimento das atividades turísticas complementares ao negócio da hotelaria, e, com isto, a contribuir para o bem-estar e desenvolvimento das empresas do setor, e das famílias que nele trabalham. Daremos também o nosso contributo, em linha com os objetivos nacionais e europeus, para uma operação com uma menor intensidade energética e hídrica, que não só contribuirá para cumprir com as metas de descarbonização, como simultaneamente diminuir os custos da operação. E iremos identificar novas formas de gerir adequadamente materiais e resíduos ao longo do ciclo de vida dos nossos ativos imobiliários, não esquecendo o desperdício alimentar nas unidades onde temos integrado serviço de restauração. Todos estes compromissos refletem o posicionamento que queremos continuar a construir diariamente, instituindo o RHG como empresa responsável no plano ambiental e social, assegurando sempre níveis superiores de satisfação e bem-estar aos nossos colaboradores e aos nossos hóspedes.

Reconhecemos que o impacte da nossa operação não se limita apenas aos resultados financeiros, pois afeta a criação de valor social e ambiental, junto de colaboradores, fornecedores, comunidades locais, entre outros stakeholders. Através da criação de emprego, da preservação e promoção do património natural e da cultura local, e das atividades turísticas associadas, o nosso negócio cria valor para um vasto ecossistema de stakeholders.

1. WE ARE REAL

1.1.

Quem Somos

1.2.

Abordagem à
sustentabilidade

1.3.

Envolvimento de partes
interessadas

1.4.

Destaques e
perspetivas futuras

1.1. Quem Somos

Sobre o Real Hotels Group

Somos um dos principais grupos hoteleiros a operar em Portugal, com 15 hotéis¹ na Grande Lisboa, Porto e Algarve, e 1 934 quartos.

Missão

O Real Hotels Group é uma comunidade de pessoas apaixonadas que trabalham incansavelmente para criar experiências de hospitalidade únicas e memoráveis.

A nossa missão é transformar cada estadia num momento inesquecível, repleto de experiências únicas e com o melhor conforto.

Para as nossas equipas o objetivo é superar as expectativas dos nossos clientes, em cada oportunidade. Acreditamos que a qualidade do nosso serviço personalizado é a chave para a sua satisfação e fidelização.

Visão

A nossa visão é ambiciosa: ser o Grupo hoteleiro de referência em Portugal.

Queremos que o Real Hotels Group seja reconhecido pela excelência dos seus serviços, que reflita a nossa preocupação com a sustentabilidade do negócio, que promova o desenvolvimento pessoal dos nossos colaboradores e que impacte positivamente a sociedade, parceiros e clientes.

Acreditamos que o sucesso reside na valorização das Pessoas, na qualidade dos nossos produtos e no profissionalismo das nossas equipas. Queremos liderar o mercado hoteleiro e redefinir os padrões de excelência deste setor em Portugal.

Detentor de todas as unidades da operação, o portfólio do Grupo agrega duas marcas: Hotéis Real e Holiday Inn Express. Unidades de diferentes categorias, direcionadas para diferentes segmentos de clientes, e unidas pela ambição de prestar um serviço e experiência excecional a cada cliente.

Modelo de Negócio

A nossa operação está organizada em dois modelos de gestão distintos.

**REAL
HOTELS
GROUP**

Detidos e geridos
pelo Real Hotels Group



UM HOTEL IHG

Detidos pelo Grupo com
uma gestão própria, mas com
a representação da marca
marca Holiday Inn Express,
do Grupo IHG



¹ O Grupo detém ainda uma 16.ª unidade hoteleira em Lisboa, que se encontra em remodelação. Esta unidade não está refletida nos indicadores divulgados neste relatório.

A nossa operação em 2022

15
Unidades
Hoteleiras

1 934
Quartos

498 507
Noites vendidas
860 410
Clientes

63%
taxa de
ocupação

69€
RevPAR

109€
Preço médio/
noite

O nosso portfolio abrange unidades de diferentes categorias, e para diferentes segmentos de clientes, oriundos de 7 mercados principais.

Satisfação do Cliente

A satisfação e *engagement* com o cliente é um tema prioritário no nosso Grupo. Cada vez mais primamos pelo contacto digital, mais personalizado e igualmente interessante em termos de custos, rapidez e sustentabilidade de atuação, não deixando nenhum pedido ou resposta pendente na sua jornada “Costumer Experience”. Temos como objetivo para 2023 o *Digital Concierge*. Queremos melhorar, apoiar e envolver quem nos procura, para perceber melhor o nosso produto, sentir

o movimento inovador que nos caracteriza, em todas as fases do processo e neste propósito continuar a aumentar a nossa classificação.

Os inquéritos de satisfação de clientes são ferramentas relevantes para a gestão do negócio, dado que nos transmitem o que os clientes sentem em relação à sua experiência e estadia. Através da pontuação que nos concedem, numa escala de 0 a 10, identificamos as áreas em que devemos intervir para melhorar o serviço e assegurar que os nossos hóspedes têm a melhor experiência possível. Enquanto ferramenta de gestão, os resultados destes inquéritos dão ainda apoio na tomada de decisão na área do marketing, preços e oferta de produto.

5 ESTRELAS				4 ESTRELAS		BOUTIQUE HOTEL
GRANDE REAL SANTA EULÁLIA RESORT & HOTEL SPA ALBUFEIRA 8.5/10	GRANDE REAL VILLA ITÁLIA HOTEL & SPA CASCAIS 8.7/10	REAL MARINA HOTEL & SPA OLHÃO 8.4/10	REAL PALÁCIO HOTEL LISBOA 8.0/10	REAL OEIRAS HOTEL OEIRAS 7.8/10	REAL BELLAVISTA HOTEL & SPA ALBUFEIRA 7.9/10	MAXIME HOTEL by REAL HOTELS GROUP 8.9/10
3 ESTRELAS				APARTAMENTOS		*Classificação Média de acordo com o nível de satisfação e avaliação do cliente utilizador, sendo o mesmo analisado através das plataformas Booking, Airbnb, Zomato e The Fork.
Holiday Inn Express UM HOTEL IHG LISBOA AEROPORTO by REAL HOTELS GROUP 69.16/100	Holiday Inn Express UM HOTEL IHG LISBOA PLAZA SALDANHA 85.15/100	Holiday Inn Express UM HOTEL IHG LISBOA ALFRAGIDE tbd	Holiday Inn Express UM HOTEL IHG LISBOA AVENIDA DA LIBERDADE 81.93/100	Holiday Inn Express UM HOTEL IHG PORTO CITY CENTRE 87.30/100	Holiday Inn Express UM HOTEL IHG PORTO EXPONOR 80.20/100	

"Queremos que o cliente comece a sua experiência no hotel através das nossas plataformas. Queremos conquistá-lo através da nossa comunicação, transmitir o que somos, passar os nossos valores, para que se sinta envolvido e então fidelizá-lo."

Sara Pozzetti, Digital Marketing Director

De onde vêm os nossos hóspedes?
Principais mercados emissores



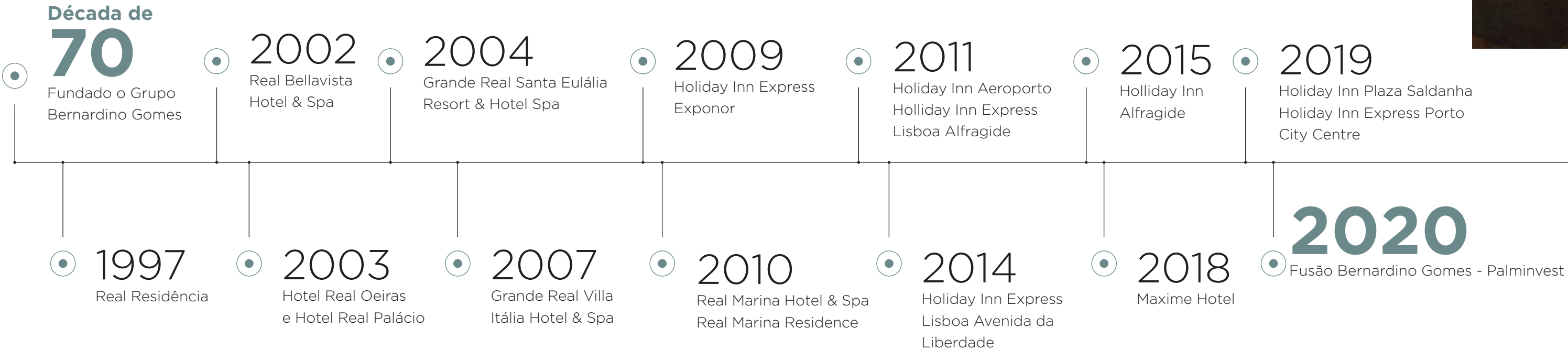
A nossa história

Foi num mundo em transformação que, em 2020, nasceu o Real Hotels Group, um projeto de hotelaria ambicioso e visionário, nascido pelas mãos de um grupo de profissionais que decidiu seguir um caminho diferente: apostar na excelência e na valorização da autenticidade, hospitalidade e inovação. Mesmo com todas as incertezas e desafios que este período trouxe, o projeto avançou. Firme! Já contando, no seu portfolio, com seis unidades *Holiday Inn Express* da IHG em regime de *franchise*, apostou-se em todo o potencial da marca Hotéis Real, um Grupo português já estabelecido no mercado desde 1994, com 10 unidades hoteleiras localizadas em Lisboa, Cascais e Algarve. Desta fusão resultaram 16 hotéis, estando 15 atualmente a operar, num total de 1.934 quartos, distribuídos por Lisboa, Porto e Algarve – e um dos maiores grupos hoteleiros nacionais, com a ambição de criar um portfolio de produtos cuidadosamente projetados para refletir a história e a cultura dos locais onde estão

inseridos, combinando comodidade, serviço e tecnologia com autenticidade e elegância ímpares. Mas este não é apenas mais um Grupo hoteleiro. Somos uma comunidade de pessoas apaixonadas que trabalham incansavelmente para criar experiências de hospitalidade únicas e memoráveis.

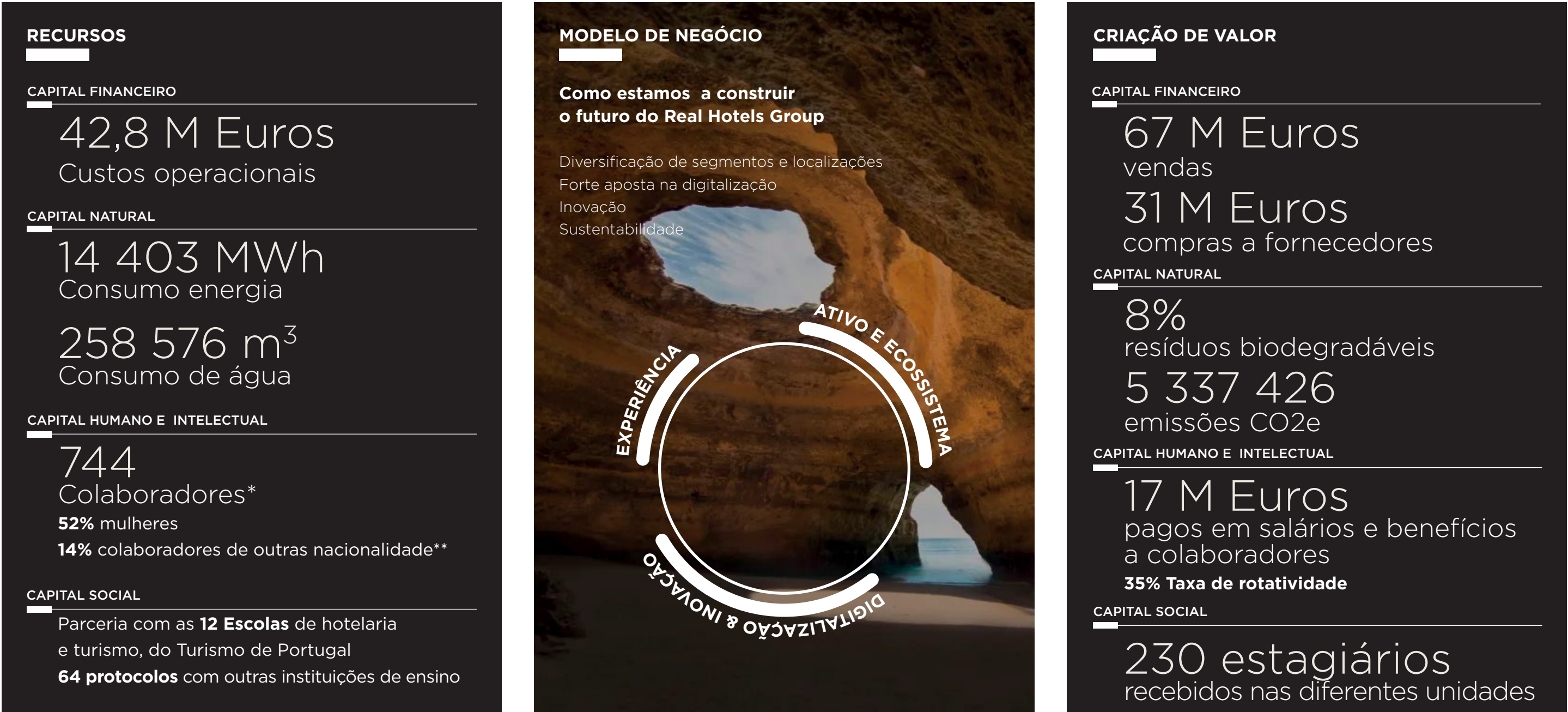
Acreditamos num futuro responsável, sustentável e comprometemo-nos a desenvolver ações socioambientais e de *governance* positivas, porque ainda temos muitas histórias para viver e partilhar. Olhamos para a nossa história e dizemos: bem-vindo ao futuro!

O Real Hotels Group resulta da fusão, em 2020, de dois Grupos hoteleiros nacionais, os detentores da marca REAL e a NEWPALM, operadora do Holiday Inn Express da IHG, tornando-se a maior fusão da indústria hoteleira portuguesa na última década, distribuídos por Lisboa, Porto e Algarve.



Como estamos a criar valor

O compromisso com a sustentabilidade do Grupo traduz a ambição de continuarmos a criar valor no longo prazo para os diferentes *stakeholders* com quem se relaciona. Através da criação de emprego, da preservação e promoção do património natural e da cultura local, e das atividades turísticas associadas, o nosso negócio cria valor para colaboradores, accionistas, parceiros, comunidades envolventes aos nossos hotéis e fornecedores.



* O grupo contou com uma média de 744 colaboradores no ano, e um total de 1163. Os rácios de colaboradores relativos a género, salário e liderança são calculados com base na média de colaboradores.

**Reflete a média da % de colaboradores do Grupo com nacionalidades estrangeiras, ao longo de 2022

1.2. Abordagem à Sustentabilidade

Alinhados com as recomendações do Conselho Mundial de Turismo e Viagens, e com o órgão que tutela o setor em Portugal, o Turismo de Portugal, os compromissos e *drivers* de sustentabilidade no Grupo visam melhorar a competitividade da operação. Reforçando a capacidade de inovar, para um maior alinhamento com as tendências e expetativas das partes interessadas, e a capacidade de resiliência, diminuindo dependência de energia fóssil, e construindo uma “*pool*” de talento adequada, e um ecossistema robusto.

Drivers de Sustentabilidade



Acelerar a cultura de sustentabilidade, sustentada por uma governance robusta, para criar fatores de diferenciação na nossa oferta, potenciando crescimento em receita.



Fortalecer a capacidade para acompanhar a **transição energética e descarbonização** e aumentar a eficiência da operação, reduzindo impacto ambiental



Criar oportunidades de desenvolvimento profissional e pessoal a colaboradores e fomentar o bem-estar da equipa, aumentando a capacidade de atrair e manter o talento comprometido com a empresa. Apoiar as comunidades locais, fortalecendo a cultura e os seus diversos patrimónios e, consequentemente, o ecossistema turístico

Pilar

Respeitar o património ambiental

Promover o desenvolvimento das nossas pessoas e das comunidades locais

Melhorar o nosso Governance

Dimensões Estratégicas

- Clima e Energia
- Ecoeficiência
- Gestão de resíduos e circularidade do negócio

- Bem-estar e desenvolvimento dos colaboradores
- Diversidade, inclusão e igualdade de oportunidades
- Apoio às comunidades locais

- Ética na condução dos negócios
- Gestão de risco
- Construção de uma cadeia de valor responsável

A incorporação do ESG no modelo de gestão do Grupo contribui para os objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS) traçados pela Agenda global 2030.

11

No Real Hotels Group integramos preocupações sociais e ambientais nas nossas operações quotidianas.

Contribuímos para o bem-estar social e ambiental. Nas decisões que tomamos consideramos as comunidades onde estamos inseridos, e o ambiente onde decorre a nossa operação. Todas as ações e iniciativas do Real Hotels Group, são regidas pelos seguintes eixos de atuação definidos como basilares:

- Envolver o colaborador.
A nossa alma.
- Envolver o cliente.
O nosso propósito.
- Apoiar a comunidade local.
Quem nos acolhe.

A **nossa visão** no que diz respeito à sustentabilidade: faz parte do nosso espírito hoteleiro cuidar de pessoas e lugares. Com atitude, compromisso e paixão estamos a criar um mundo melhor.

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Não deixamos que outros decidam o nosso futuro e o futuro do nosso mundo.

Agimos para todos os dias minimizar a nossa pegada ambiental e inspirar outros a fazer o mesmo para, todos juntos, contribuímos para um ambiente mais saudável.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Acreditamos que é possível envolver quem nos visita e quem connosco trabalha, nos nossos sonhos e compromissos. Juntamente com os nossos colaboradores, parceiros, clientes e fornecedores queremos criar uma mudança positiva, contribuindo para uma sociedade mais justa.



1.3 Envolvimento de partes interessadas

Os nossos stakeholders e a criação de valor partilhado

O negócio hoteleiro desenvolve-se em cooperação com um conjunto alargado de *stakeholders*. O sucesso da nossa operação depende da construção de relações de confiança com algumas categorias críticas de *stakeholders*. O envolvimento e auscultação das suas expetativas e preocupações, em diferentes fóruns, e utilizando diferentes canais, é um procedimento constante, cujos resultados avaliamos com regularidade, por serem críticos para a melhoria e desenvolvimento do Grupo. Temos estabelecidos compromissos claros, que incorporamos numa gestão que pretende estar alinhada com o seu mercado, para maximizar o potencial de criação de valor partilhado, no longo prazo, para o Grupo e para os seus *stakeholders*.

PARCEIROS

Criamos valor através do impacto positivo dos nossos serviços noutros agentes económicos que desenvolvem a sua atividade no setor do turismo.

CLIENTES

Criamos valor através dos serviços de qualidade prestados para clientes do segmento particular e corporate. Acompanhamos a importância crescente que clientes atribuem ao ESG, pelo que pretendemos reforçar a incorporação do tema na nossa oferta, alinhando-a com esta tendência. O que poderá passar por iniciativas que poderão transformar a oferta de eventos, food cort, entre outros. Também poderá passar pela sensibilização dos hóspedes, e pelo incentivo a participarem em atividades responsáveis, que podem melhorar a sua experiência durante a estadia.

ACIONISTAS

Criamos valor financeiro, partilhando resultados, como retorno do investimento realizado

AUTORIDADES PÚBLICAS

Criamos valor, promovendo destinos nacionais, giving back através de ações internas, a favor de autoridades públicas não governamentais

COMUNIDADE

Criamos valor, não somente pela criação de emprego direto e indireto, mas promovendo a cultura e costumes locais, utilizando produtos locais, o que proporciona bem-estar e maior equidade social

FORNECEDORES

Criamos valor promovendo a atividade económica e a criação de emprego nos fornecedores com quem estabelecemos relações duradouras.

COLABORADORES

Criamos valor com a criação de emprego e de oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional

Reconhecemos que o impacto da nossa operação não se limita apenas aos resultados financeiros, mas também afeta a criação de valor social e ambiental, junto de colaboradores, fornecedores, comunidades locais, entre outros stakeholders. Como resultado, o Grupo identificou sete grupos de partes interessadas, com base no seu impacte económico, social e ambiental: clientes, colaboradores, parceiros, fornecedores, acionistas, autoridades públicas e comunidades locais.



Comunicar o que realmente interessa

Numa altura em que o mercado valoriza de forma crescente a forma como as empresas incorporam a responsabilidade social e ambiental na sua operação, é importante estabelecermos uma comunicação transparente sobre os temas realmente importantes para as partes interessadas. Para a elaboração deste relatório tivemos em consideração o mapa de temas materiais disponibilizado pelo Turismo de Portugal. O Grupo efetuou uma reflexão estratégica e uma análise a diversas fontes documentais internas e externas, e com ela inferiu um conjunto de temas materiais complementares. Na sua maioria foram classificados como temas emergentes, i.e., tópicos relevantes para o negócio, pelo grande impacto que poderão ter no seu desenvolvimento, mas cuja incorporação está ainda numa etapa inicial. Este exercício foi realizado com base no conceito de dupla materialidade, considerando a materialidade financeira e de impacto. Pretendemos, no próximo ciclo de reporte, seguir as orientações dos *standards* da Diretiva Europeia, e realizar um processo de auscultação direto às partes interessadas.

Acompanhamos a importância crescente que clientes atribuem ao ESG, pelo que pretendemos reforçar a incorporação do tema na nossa oferta, alinhando-a com esta tendência. O que poderá passar por iniciativas que poderão transformar a oferta de eventos, food cort, entre outros. Também poderá passar pela sensibilização dos hóspedes, e pelo incentivo a participarem em atividades responsáveis, que podem melhorar a sua experiência durante a estadia.

Alexandre Pereira, Director of Sales & Revenue



Ambiental



Social



Governance

Temas Materiais Base

(com base no resultado de materialidade realizado pelo Turismo de Portugal)

1. Consumo de água
2. Gestão de Energia
3. Emissões de GEE
4. Pressão sobre a biodiversidade
5. Riscos climáticos por geolocalização
6. Gestão de Resíduos
7. Economia Circular

8. Modelo de Contratação
9. Igualdade salarial
10. Diversidade da força de trabalho
11. Qualificação dos trabalhadores
12. Saúde e Segurança no Trabalho
13. Conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar
14. Parcerias locais

15. Compras locais
16. Produtos Locais
17. Conformidade legal
18. Ética
19. Transparência
20. Diversidade no órgão de administração
21. Diligência devida da cadeia de abastecimento
22. Gestão de risco

Temas Materiais complementares

(resultam da reflexão estratégica)

23. Capital natural
24. Edifícios sustentáveis

25. Envolvimento de colaboradores
26. Apoio à comunidade

27. Satisfação do Cliente
28. Inovação e transformação digital
29. Cibersegurança

1.4. Destaques e perspetivas futuras

Destaques 2022

Um ano dedicado às nossas pessoas, aos clientes, mas também à tecnologia, ao ambiente e ao conhecimento.



Ambiental

- Monitorização de consumos: **14 402 237 kWh** energia consumida
- **5 337 426 Kg CO2e** emitidos



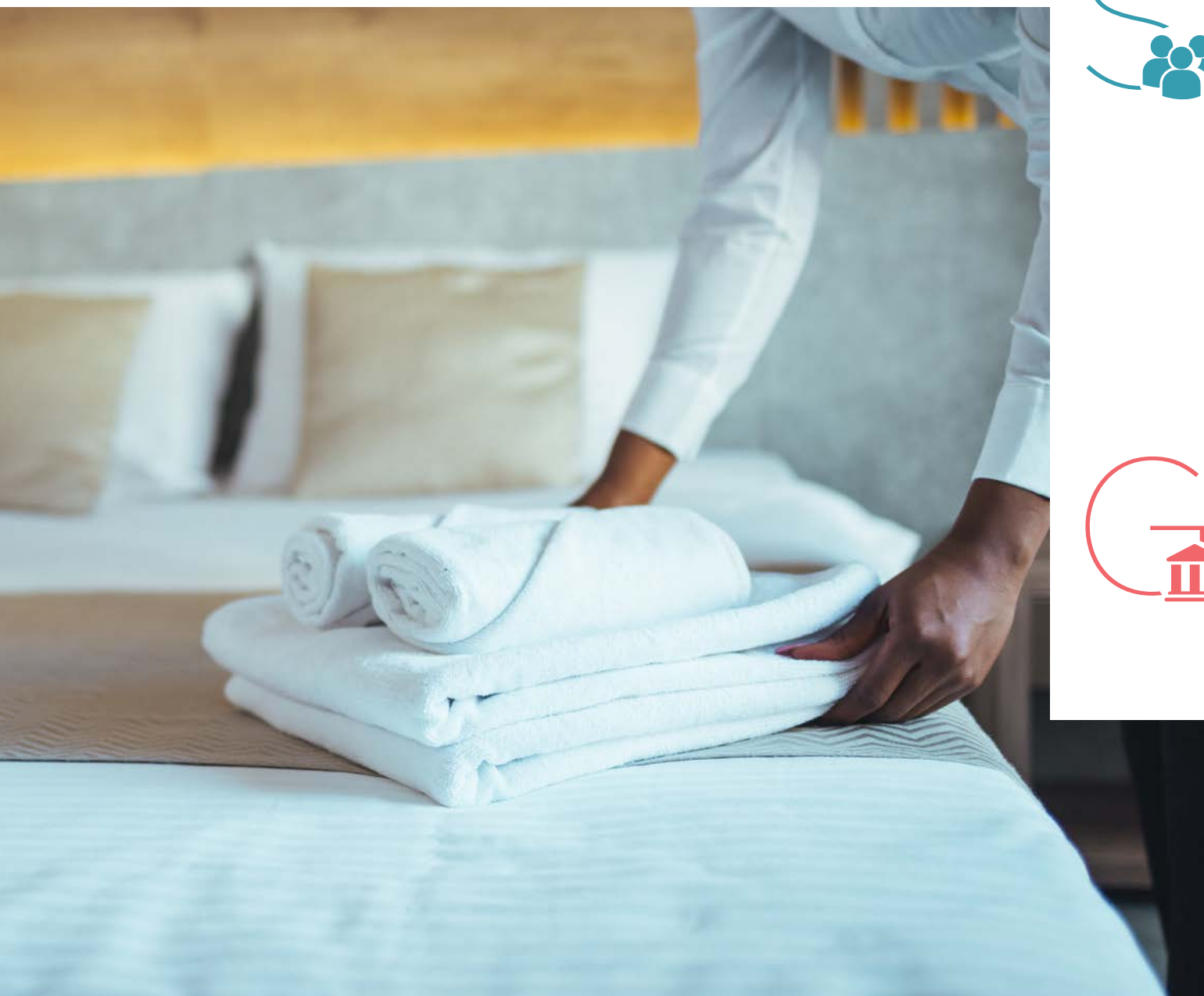
Social

- Contributo para a empregabilidade: **744 colaboradores**
- **90% com contrato**, em média, a *full time*.
- Diversidade na equipa: **52% mulheres**, sendo mais de **62% em cargos de direção** e **14%** de colaboradores com **nacionalidade estrangeira**
- **Oportunidade para o desenvolvimento profissional**, com investimento em média, de 5.664 horas de formação.
- 3 em cada 10 colaboradores teve **formação em Saúde e Segurança no Trabalho**



Governance

- **Código de boa conduta** formaliza princípios, normas de conduta e deveres dos colaboradores e sociedade
- Formalização do **compromisso com ESG** será procedido pela definição de um **modelo de governance no Grupo**



Perspetivas futuras

O Real Hotels Group está comprometido com um plano estratégico que posiciona o Negócio Responsável como uma prioridade. Isso inclui metas para reduzir a pegada de carbono, energia e água, remover o plástico, reduzir o desperdício alimentar, aumentar eficiência, a atratividade e incrementar o compromisso dos colaboradores pela permanência na empresa, entre outras práticas empresariais responsáveis nas operações.

Estamos alinhados com as diretrizes da indústria hoteleira para 2030, estabelecidas pela *Sustainable Hospitality Alliance* e pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, a Agenda 2030. O compromisso do Real Hotels Group também se reflete na nossa abordagem colaborativa para apoiar a transformação da indústria do turismo para níveis de maior sustentabilidade.

Por fim, continuamos focados em garantir o que nos move: a satisfação e o bem-estar dos nossos colaboradores e hóspedes.

REAL CONSCIOUS

O nosso plano ESG 2030

O nosso percurso será conduzido por políticas e objetivos claros, suportados por uma estrutura de governance que promove a implementação do nosso plano ESG REAL CONSCIOUS.

HÓSPEDES

Construir experiências inovadoras e diferenciadoras, para uma maior satisfação do cliente e capacidade de atratividade de hóspedes. Envolvimento do turista em iniciativas com propósito ESG.

COMUNIDADE

Apoiar a comunidade que nos acolhe, através do fomento da economia local com emprego e *fair trade*, bem como envolver em causas sociais, como refeições, donativos ou mecenato.

TALENTO

Atrair e reter as melhores pessoas, promover o seu bem-estar, e criar oportunidades de desenvolvimento, alinhando o talento com o plano de expansão da operação.

CIRCULARIDADE

Gerir adequadamente materiais e resíduos, privilegiando a sua valorização. Foco na redução do desperdício alimentar, nos hotéis com cozinha.

CLIMA E ENERGIA

Reduzir o nosso consumo de energia e água, bem como as emissões de carbono. Aumentar a ecoeficiência da operação, aumentando perfil de sustentabilidade dos ativos, reduzindo riscos e custos.



A close-up photograph of a child's hands playing with sand on a beach. The child is wearing a blue long-sleeved shirt. The hands are cupped together, holding a mound of sand. The background is a soft-focus view of the beach and the child's legs.

2. WE MAKE IT REAL

2.1.

Protegendo o ambiente (E)

2.2.

Comprometendo-nos
com as nossas pessoas e
sociedade (S)

2.3.

Melhorando o nosso
Governance



2.1 Protegendo o ambiente (E)

Energia e clima, a preocupação global e o contributo do Real Hotels Group

A energia e o clima são temas críticos para o setor da hotelaria. Por um lado, porque alguns segmentos de hotéis têm uma elevada dependência do clima para realizarem vendas. Por outro lado, porque o consumo energético necessário para o funcionamento de cada hotel, tem um peso considerável nos custos da operação. Ao adotarmos práticas que conduzem a um consumo mais eficiente, o Real Hotels Group ajuda a reduzir os seus custos operacionais e apoia o combate à emergência climática. Posiciona-se também como empresa responsável face aos desafios ambientais globais, alinhada com as expetativas do mercado face à responsabilidade ambiental das empresas.

Aumentar a nossa eficiência energética, com a redução da nossa pegada de carbono, é um dos nossos objetivos.

Durante 2022, o foco das ações de responsabilidade ambiental foi direcionado para a melhoria da nossa eficiência, com a correspondente redução de custos operacionais, em iniciativas que tiveram como objetivo reduzir o consumo de energia e respetivas emissões de gases com efeito de estufa.

Implementámos ainda medidas para reduzir o consumo de água, e ações que promovem a circularidade da nossa operação.

Na área da biodiversidade, implementámos algumas iniciativas de compensação ambiental, como a ação “ A praia não é um cinzeiro”, com uma intervenção de recolha de beatas na praia de Santa Eulália, em parceria com a empresa Tabaqueira.

Áreas em que estamos focados: energia, água e resíduos

Na perspetiva ambiental, o Real Hotels Group, assegurou a adoção de medidas de eficiência energética, hídrica e de gestão de resíduos, com o objetivo de reduzir o seu impacte ambiental. As iniciativas implementadas evidenciam o compromisso de utilizar os recursos naturais de forma mais consciente, contribuindo para a redução de custos, e uma conduta mais responsável, que assegura um futuro sustentável às próximas gerações.



Energia e Clima

Mais eficiência, menores custos, maior respeito pelo capital natural

É através de um conjunto de iniciativas que o Real Hotels Group procura melhorar a sua performance ambiental. As medidas não são aplicadas como *standards*, sendo antes selecionadas, tendo em consideração as características de cada ativo, o seu perfil energético, e o potencial de redução. A sua implementação obedece a um estudo de custo-benefício, sobretudo para ações que requerem investimento significativo.

A par da seleção e implementação de medidas, o Grupo tem uma equipa responsável pela monitorização de indicadores de impacte ambiental nas suas operações, sendo a análise dos dados, uma etapa crítica para a identificação de novas soluções e tecnologias, enquadradas no princípio de melhoria contínua.

Em 2022, o RHG obteve um consumo total de energia de 14 402 MWh, tendo gerado um total de emissões² de 5 337 426 kg de CO₂e. A aposta na redução dos consumos de energia continuará a ser uma área estratégica, através da produção de energia com recursos a fontes de energia renovável, como a implementação de painéis solares, e substituição por equipamentos mais eficientes, como caldeiras de evaporação, ou *chillers*, interligando responsabilidade ambiental a benefícios económicos.



PRINCIPAIS MEDIDAS ADOTADAS PELO REAL HOTELS GROUP EM 2022:

ILUMINAÇÃO

- Substituição da iluminação por **lâmpadas leds com menor potência.**

ENERGIA RENOVÁVEL E EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

- **Substituição das caldeiras** por caldeiras de evaporação mais eficientes do ponto de vista energético;
- **Substituição de *chillers*** mais eficientes;
- **Painéis solares**
- **Painéis fotovoltaicos**

MOBILIDADE

- Montagem e disponibilização de **carregadores elétricos.**

GESTÃO

- Melhoria do **sistema de gestão técnica.**

² As emissões apresentadas resultam do consumo de eletricidade e de gás. Foram assumidos os fatores de emissão fornecidos pelos nossos fornecedores

Recurso hídrico e um consumo mais consciente

A água é um recurso crucial para o funcionamento dos hotéis, estando os principais *hotspots* associados à rega de zonas ajardinadas, piscinas, spas e banhos.

No Grupo procuramos realizar uma gestão adequada dos recursos hídricos, adotando práticas sustentáveis na utilização da água, que promovem um consumo mais eficiente e a conservação dos recursos hídricos. Monitorizamos o consumo de água, identificando oportunidades de redução e avaliando o consumo total dos recursos hídricos.

Em 2022 o Grupo teve um consumo total de água de 258 576 m³.

Continuaremos a perseguir o objetivo de redução do consumo de água, tendo sido realizadas iniciativas como a implementação de diversos pontos de água, para facilitar o acesso à água potável e evitar o desperdício de água em recipientes descartáveis e campanhas de consciencialização para redução de consumo. 35 000 m³ são utilizados para rega de espaços de jardim, valor que queremos diminuir nos anos seguintes.



PRINCIPAIS MEDIDAS ADOTADAS PELO REAL HOTELS GROUP EM 2022:

PONTOS DE DISTRIBUIÇÃO

- Instalação de pontos de água, facilitando o acesso à água potável e evitando o seu desperdício em recipientes descartáveis, como garrafas plásticas ou copos.

REDUÇÃO

- Tratamento da captação de água para utilização em rega.

CONSCIENTIALIZAÇÃO

- Utilização de peças de comunicação para aumentar a conscientização dos hóspedes.

LIMPEZA

- *SuitePad* – Projeto piloto onde conseguimos promover e quantificar o número de limpezas diárias não feitas por escolha dos clientes;
- Apoio aos alunos da Escola Paula Nogueira, aquando da ação de Limpeza da Ria Formosa – iniciativa realizada em parceria com a empresa municipal de ambiente AmbiOlhão – através da oferta de águas e fruta e da disponibilização dos acessos aos nossos WC's.

Gestão de Resíduos e Economia Circular como alavanca para um futuro sustentável

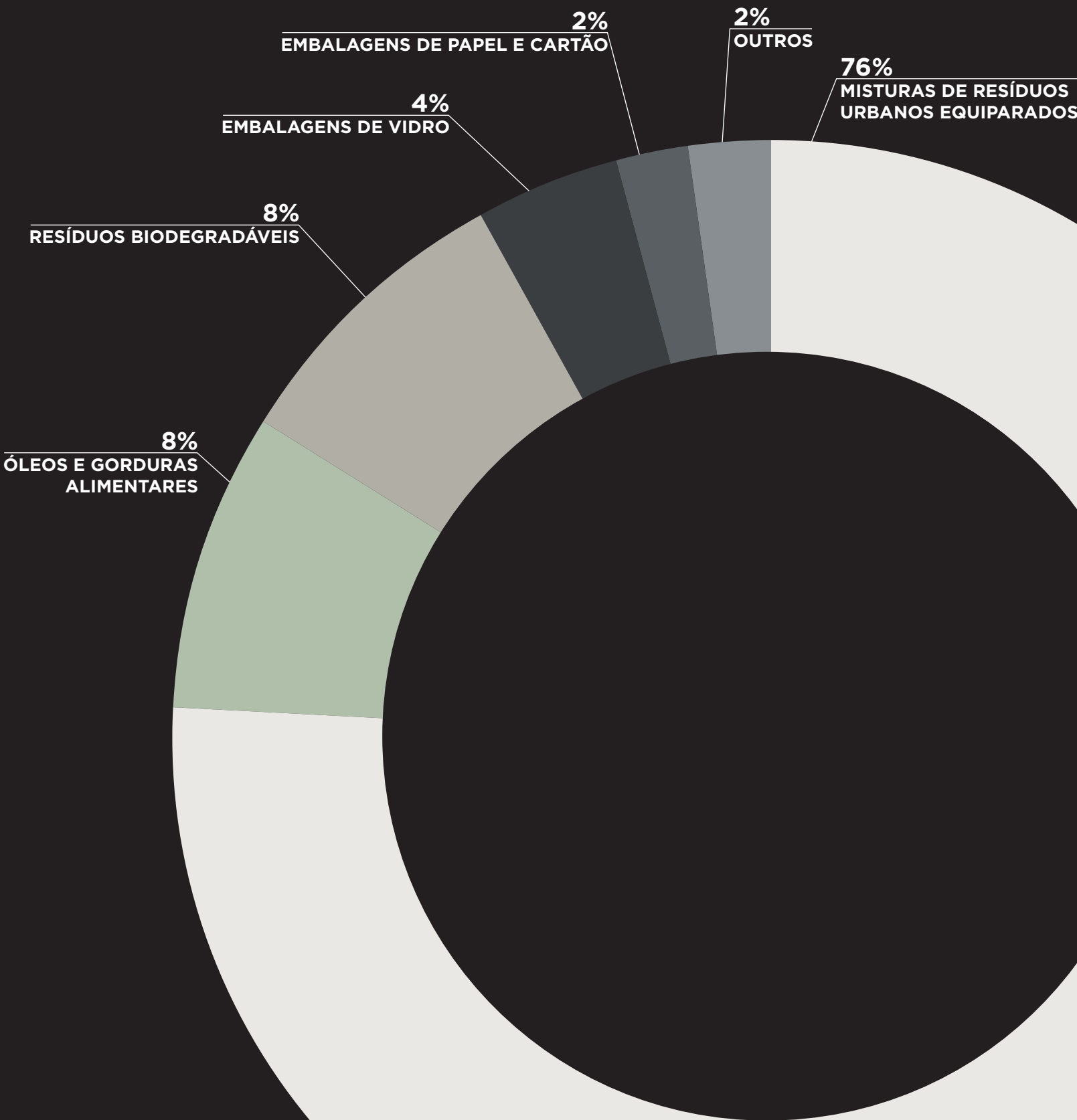
O Grupo cumpre com a regulamentação que lhe é aplicável em matéria de gestão de resíduos. Temos como princípio de gestão a redução dos desperdícios, o encaminhamento correto dos resíduos e o incentivo à sua valorização, como a reciclagem e reutilização, procurando que, com estas medidas, se potencie simultaneamente a redução dos custos da operação.

O Real Hotels Group promoveu a redução da utilização de materiais descartáveis e a reciclagem de resíduos gerados nas suas unidades; fomentou a economia circular, adotando a reutilização e a redução de desperdício alimentar; garantiu a reciclagem e o correto tratamento de resíduos; promoveu a utilização de materiais sustentáveis e biodegradáveis, e estabeleceu parcerias com organizações locais para a gestão e valorização de resíduos, contribuindo para o desenvolvimento de uma economia mais circular.

O RHG, obteve um consumo total de resíduos de 497 351,9 kg. Algumas das estratégias e iniciativas implementadas para a sua redução passam pela eliminação de plásticos; introdução de ecopontos, substituição de *Amenities* por doseadores com maior capacidade e preparados para *refill*; separação de resíduos encaminhamento para destino adequado, priorizando a sua valorização.

Os processos de otimização de *stocks* continuarão a ser uma das estratégias que aplicamos. Ajustando a procura à oferta, compramos o que é apenas necessário, o que potencia a redução de resíduos. Este aspeto é ainda mais relevante em bens perecíveis, no nosso *food cort*, e em unidades com restaurante.

Resíduos por Tipologia (KG) | 2022





PRINCIPAIS MEDIDAS ADOTADAS
PELO REAL HOTELS GROUP EM 2022:

ELIMINAÇÃO

- Eliminação da utilização de plásticos de um só uso (colheres, *sticks*, nos *buffets*, espetadas, palhinhas, itens de *take away*), substituição por madeira, papel ou bamboo;
- Os produtos que estão em todas as casas de banho, nos quartos e públicas, e no Spa são isentos de Sulfatos (SLS/SLES), Parabenos, Silicone, OGM (Organismos Geneticamente Modificados), ingredientes de origem animal, Corantes, Phtalates e MIT;
- Eliminação de papel dos menus nos quartos, utilizando *QR codes* ou *Sweet pad*.

SUBSTITUIÇÃO

- Substituição de *Amenities* individuais nos quartos, por doseadores com *refill*.
- Utilização de vidros em vez de plástico e ecopontos. Não utilização de blocos para apontamentos, nem de copos de água plástico;
- 92,6% dos nossos produtos de limpeza são eco-rotulados.

RECICLAGEM

- Reutilização de alimentos que sobram dos *buffets* para os refeitórios, evitando desperdícios de comida;
- Reciclagem dos óleos das fritadeiras;
- Separação do lixo, encaminhamento correto, privilegiando a sua reciclagem

GESTÃO

- Otimização de *stocks* – adaptação e standardização de produtos a utilizar nos *buffets* de todos os hotéis;
- Apresentação dos produtos – utilização de equipamentos de diferentes tamanhos, dependendo do número de clientes para cada serviço, adaptando os montantes apresentados e mantendo uma apresentação atraente;
- Ajustes no produto – eliminação de produtos não populares entre os clientes;
- Rácios de produção – ajustes nos montantes produzidos com base no número de clientes.

COLABORAÇÃO

- Colaboração com a REFOOD; com entrega de refeições em continuidade pelas unidades: RPL, RMH, LISAG, LISAP, tendo como foco o combate ao desperdício alimentar e a redução da pobreza das famílias das nossas comunidades
- Utilização de fornecedores locais com *mindset* sustentável;
- Consciência – utilização de peças de comunicação com mensagens de sensibilização aos clientes.

Biodiversidade, um recurso fundamental para o Planeta, e que o Real Hotels Group pretende preservar

A preservação da biodiversidade é essencial para manter o equilíbrio dos ecossistemas e a qualidade de vida das pessoas.

O Real Hotels Group contribuiu para a preservação da biodiversidade, colaborando em iniciativas de conservação de ecossistemas, investindo em parcerias com organizações locais e cedendo o seu espaço para programas de limpeza e conservação locais. Com a adoção de práticas sustentáveis, queremos reduzir a pressão sobre os recursos naturais, ajudando a preservar a biodiversidade.

Continuaremos a apoiar iniciativas de consciencialização transversais a outros domínios do ambiente e específicas de conservação, auxiliando na recuperação de ecossistemas degradados e construindo um futuro mais sustentável.

PRINCIPAIS MEDIDAS ADOTADAS PELO REAL HOTELS GROUP EM 2022:

CONSCIENCIALIZAÇÃO

- Em parceria com a AIMM, organizámos duas palestras para Clientes, com a temática “A megafauna marinha do Algarve” sensibilizando sobre a sua biodiversidade e formas de conservação do meio marinho na região.
- Evento Amour e Evento Loop
Ações decorrentes em dois eventos com 459 participantes, no GRVI, onde, com a organização do nosso departamento comercial, foram instalados pontos de água na sala, para facilitar o acesso à água potável e evitar o seu desperdício, fomentado maioritariamente por recipientes descartáveis, como garrafas plásticas ou copo.

COLABORAÇÃO

- Dinamização da ação “A praia não é um cinzeiro”, com uma intervenção de recolha de beatas na praia de Santa Eulália, em parceria com a empresa Tabaqueira.





2.2. Compromisso com as nossas pessoas e sociedade (S)

O poder das pessoas Real está na inspiração e na capacidade de agir, e fazer mais e melhor

O ano de 2022 surge com a urgência de repensar e transformar a indústria do turismo com um novo posicionamento, com modelos de negócio ambiciosamente mais regenerativos e humanizados, materializados em práticas de sustentabilidade corporativa trabalhadas em todo o ecossistema.

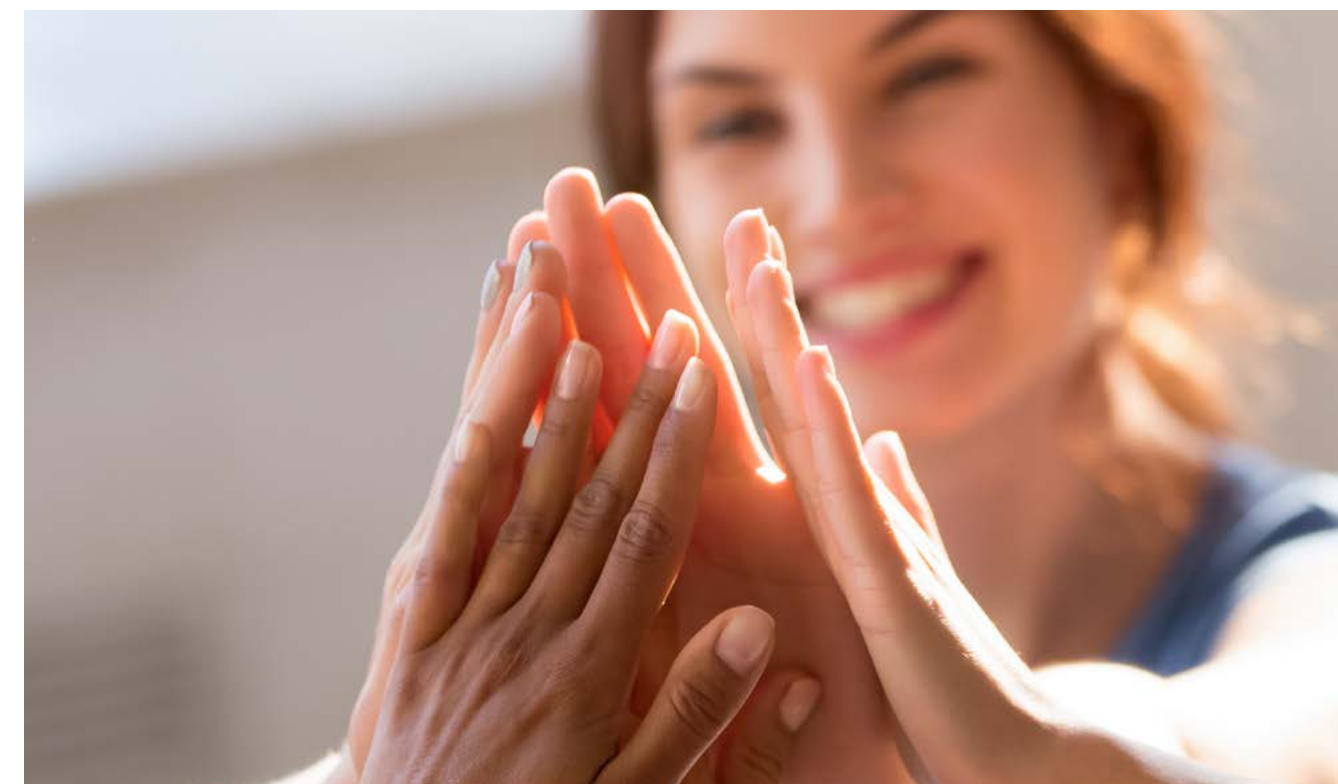
Foi também um ano importante na estruturação das BASES da cultura do Real Hotels Group, apostando num compromisso com as nossas pessoas e a sociedade, alinhando a nossa missão e potenciando novas oportunidades e desafios com a sustentabilidade na sua dimensão social.

Focámo-nos na implementação de uma marca estrategicamente agregadora, que projeta os nossos compromissos a longo prazo e nos destaca da concorrência.

Os nossos colaboradores fazem parte da essência, da ALMA de todo este processo evolutivo e as transformações deste novo posicionamento, exigem uma cultura de propósito fortalecida, com desenvolvimento e melhorias em várias áreas, tais como, o desenvolvimento do capital humano, investindo em medidas que contribuam para atrair, fortalecer o compromisso com a empresa, capacitar os nossos colaboradores, oferecendo oportunidades de crescimento e reconhecimento.

Procuramos paralelamente fomentar a igualdade de oportunidades, nas condições e diversidade de força de trabalho, de um salário justo, na conciliação e suporte à família. Através da nossa marca I'M REAL queremos promover ativamente o bem-estar dos colaboradores, contribuindo para a construção de uma cultura inclusiva e para o desenvolvimento de soluções inovadoras.

Somos mais fortes quando unidos com o nosso ecossistema externo e, como tal, possuímos uma visão alargada da nossa atuação, apostando na economia local e em parcerias societais com as comunidades locais.



CULTIVAR VALORES PARA A SUSTENTABILIDADE... NO PRESENTE E PARA O FUTURO

O NOSSO PROPÓSITO

Uma transformação baseada nos colaboradores e validada pela sociedade, transformando a hospitalidade numa experiência de cidadania.

O NOSSO MANIFESTO

**Juntos somos imparáveis.
A empresa somos nós.**

Não somos apenas um grupo hoteleiro – somos um organismo vibrante, enraizado em diversas comunidades locais em Portugal. Estamos comprometidos com o respeito pelo Ambiente e com o desenvolvimento económico e social dessas comunidades.

Implementação da Marca Real Hotels - I'm REAL

É composta por **6 submarcas** que definem os seguintes eixos de atuação:

I'm
REAL

REAL
CHECK-IN

REAL
LIVING

REAL
BENEFITS

REAL
GROW

REAL
ACADEMY

REAL
CONSCIOUS

"É importante continuar a praticar ações efetivas, alicerçadas em objetivos a que nos propomos ao nível de sustentabilidade. Tem de haver continuidade, num compromisso, envolvimento e esforço efetivos para colaboradores e para as comunidades locais."

Sofia Fernandes, Procurement Manager

REALHOTELSGROUP.COM

Perfil Real Hotels Group em 2022

Com um total médio de 744 colaboradores, o Real Hotels Group compromete-se a contribuir de forma ativa para a empregabilidade, com práticas de capacitação e desenvolvimento de competências, bem como a promoção de um ambiente de trabalho diversificado e inclusivo.

Relativamente à estrutura etária, 46% dos colaboradores centra-se em idades compreendidas entre os 30 e os 50 anos. 90% dos colaboradores tem um vínculo contratual a tempo integral. 44% têm contrato a termo certo.

O Real Hotels Group tem como pressuposto do seu funcionamento o cumprimento da lei aplicável ao domínio laboral, oferecendo remuneração e benefícios que vão além das disposições legais e regulamentares, e das convenções coletivas aplicáveis. Praticamos uma remuneração mínima, com valor superior ao da Remuneração Mínima Mensal Garantida. Em 2022, esteve em vigor a política de compensação variável por desempenho que, através da avaliação de desempenho quantitativa, atribui um bónus semestral.

¹ Os indicadores apresentados neste capítulo refletem valores médios de todos os colaboradores dos hotéis e serviços partilhados

² Valores médios

³ Tem em consideração a média de colaboradores no ano de 2022

⁴ Com base na média de salários, a 31 de dezembro de 2022, de 1003 euros para as mulheres e 1341 euros para os homens

⁵ Valor aferido sobre média de colaboradores

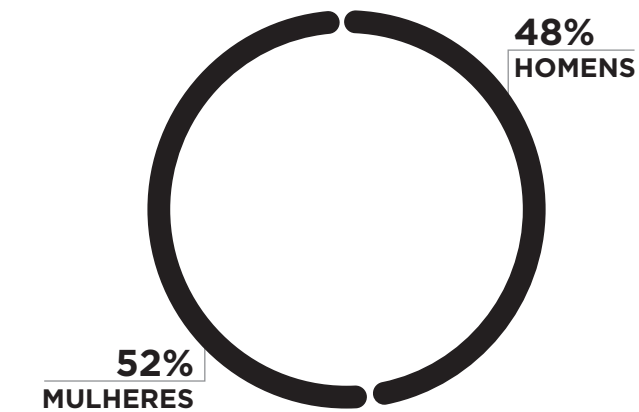
⁶ Considera o universo total de colaboradores em 2022

GEOGRAFIA NACIONAL | 2022

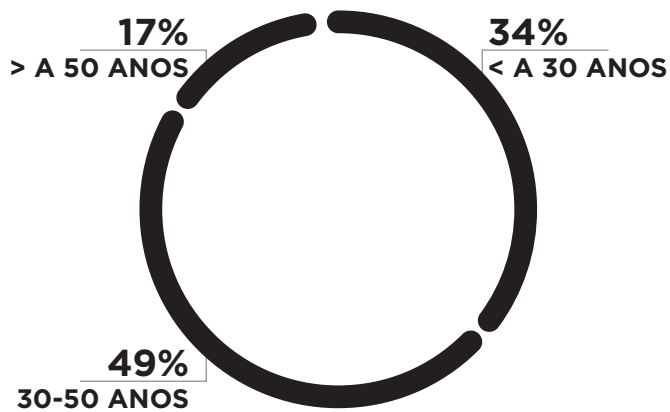
744

colaboradores do Real Hotels Group

GÉNERO



IDADE



37,5% colaboradores do sexo masculino ocupam cargos de direção.

DIVERSIDADE

1,3

rácio remuneração homens-mulheres⁴

100%

dos colaboradores têm salário acima do ordenado mínimo nacional

+62%

mulheres ocupam cargos de direção⁶

MODELO DE CONTRATAÇÃO

90%

média de colaboradores em regime de *full-time*

44%

colaboradores com contrato a termo certo

130

postos de trabalho (criação líquida de emprego)

CARACTERIZAÇÃO REMUNERATÓRIA E VÍNCULO LABORAL

52%

Trabalhadores que residem localmente⁵

5,69%

Taxa média de absentismo



2.1. Protegendo
o ambiente (E)

2.2. Comprometendo-nos
com as nossas pessoas
e sociedade (S)

2.3 Melhorando o
nosso Governace (G)

Saúde e Segurança.
Mais do que um foco, uma missão

Entendemos que a saúde e a segurança são, mais do que um foco, uma missão que deve ser prioritária e constante. Para garantir a segurança dos colaboradores, o Real Hotels Group implementou um conjunto de medidas.

A segurança sempre foi uma prioridade alavancada na cultura interna do Real Hotels Group e nesse sentido demos continuidade às nossas ações de formação especializadas em Saúde e Segurança no Trabalho, dentro do eixo “Real Academy”, aumentando a literacia e melhorando a eficácia e o rigor de atuação preventiva e corretiva, que nos é intrínseco, perante riscos potencialmente comuns no setor hoteleiro.

Para podermos empreender num processo de melhoria continua neste âmbito, cumprindo as diretrizes legais para o efeito, é para nós muito relevante uma monitorização periódica das condições laborais, aferindo junto dos nossos colaboradores, qual a sua perceção/satisfação sobre este tema nas suas condições diárias de trabalho.

Saúde e Segurança no Trabalho

638

Dias perdidos com acidentes de trabalho

50

Número de acidentes de trabalho que geraram incapacidade de trabalho

62

Número de ações de formação dedicadas à segurança e saúde no trabalho

Somos bons no serviço que prestamos, no cumprimento de excelência das regras legais e laborais, nas diferentes dimensões do ecossistema interno, e nisso fazemos a diferença no que se produz no mercado a que se destina

Fernando Nogueira,
Diretor Legal &
Governance

Preservar, nutrir, cuidar.

Saúde mental e equilíbrio 360º

O equilíbrio entre a vida pessoal e profissional dos colaboradores é um tema que o Real Hotels Group encara com grande seriedade. A promoção que fazemos do *work life balance*, passa por disponibilizar todas as condições, ofertas e iniciativas, adaptadas à realidade e tendências atuais, para que os colaboradores mantenham a sua saúde física, social e mental, e a sua motivação e produtividade.

Sendo um pilar fundamental na estratégia de gestão de pessoas do Grupo, a política de proximidade e cuidado é também

defendida por nós, estando exposta em medidas que disponibilizam recursos para a vertente da saúde mental no local de trabalho, tais como oferta de pausas, com recurso à majoração das férias, a garantia de um ambiente de trabalho confortável e seguro, bem como um seguro de saúde oferecido e totalmente suportado pelo Real Hotels Goup.

Na vertente do bem-estar, e estando continuamente atentos às necessidades e pedidos dos colaboradores, disponibilizamos tarifas internas “Friends & Family” para que que disfrutem

dos melhores momentos junto de quem é próximo, facilitando igualmente inúmeras oportunidades de celebração e dias festivos, incentivando-os a continuar a partilhar o seu percurso connosco.

Todo o *Staff* e colaboradores do Real Hotels Group têm também acesso ao refeitório, nas unidades onde este existe. A utilização do mesmo permite realizar até quatro refeições no Hotel, ainda que seja refeição extra, ou seja, fora do horário de trabalho e/ou em dias de descanso, férias ou recuperações.



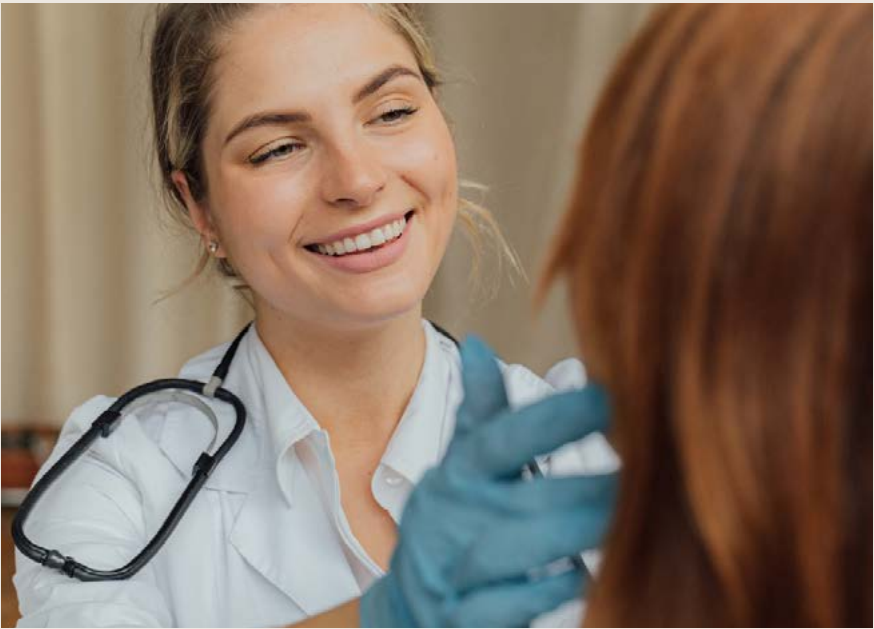
Real Benefits

Apresentamos algumas iniciativas, “Real Benefits”, centradas na saúde, bem-estar e na qualidade de vida das nossas pessoas:

SEGURO DE SAÚDE PARA COLABORADORES

No Real Hotels Group **todos os colaboradores que completem 6 meses de antiguidade, e tenham até 65 anos de idade, têm direito ao seguro de saúde.**

Este benefício é oferecido e o seu custo é totalmente suportado pela empresa, garantido a cobertura em caso de hospitalização, parto, ambulatório, estomatologia, medicamentos, rede de bem-estar, assistência às pessoas, 2.ª opinião médica, Assistência às Pessoas. Mediante um preço especial, é possível que os colaboradores possam incluir o seu agregado familiar, seja, cônjuge, filhos menores e solteiros, ou não sendo menores, até ao limite de 24 anos, desde que sejam estudantes, incluindo adotados, tutelados e curatelados que coabitem com o colaborador.



FAMILY, FRIENDS AND REAL HOTELS GROUP

Dia de aniversário

O Real Hotels Group oferece dispensa no dia de aniversário dos colaboradores, para que possam celebrar a data como desejarem. É nossa missão fazer com que seja possível aumentar a satisfação e envolvimento dos colaboradores, fortalecendo a cultura do Grupo, enquanto são reforçados o reconhecimento e a valorização de quem colabora connosco.

Cabaz de nascimento

Fazemos questão de marcar presença num momento tão importante na vida dos pais, oferecendo um cabaz de nascimento surpresa a todos os colaboradores que veem a sua família crescer. Esta iniciativa abrange pais biológicos ou adotivos. Este benefício surge como forma de reconhecer e valorizar os nossos, demonstrando a preocupação que temos, fortalecendo a valorização dos seus esforços e dedicação, permitindo que o sentimento de bem-estar e satisfação sejam perpetuados dentro de um clima organizacional positivo e produtivo.

Celebramos uniões

No Real Hotels Group, fazemos questão de celebrar casamentos, sabendo-os como um marco importante na vida das nossas pessoas. Por isso, **a todos os colaboradores é oferecida uma noite romântica para duas pessoas em regime de alojamento e pequeno-almoço num hotel do Grupo, à sua escolha.** Queremos que os nossos colaboradores se sintam felizes e realizados, por isso, tomamos iniciativas como esta, em forma de reconhecimento e valorização, fortalecendo o nosso relacionamento com os colaboradores.

PORQUE MENOS É MAIS!

Majoração de 3 dias de férias - 22 dias + 3

A majoração de 3 dias de férias concede benefícios aos colaboradores, e nesse sentido, o Real Hotels Group, procedeu à sua aplicação em 2022, permitindo a implementação de um único CCT nas empresas empregadoras do Grupo - Newpalm e Bernardinho Gomes, de forma, a que todos os colaboradores usufruam de condições equitativas, mediante a assiduidade registada e decorrente da aplicação do CCT. Esta iniciativa contribui para o incremento das medidas de conciliação dentro da empresa, permitindo que o nível de satisfação dos nossos colaboradores aumente, melhorando o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, reduzindo o stresse e a exaustão, transformando o nosso Grupo num Real Positivo.



2.1. Protegendo
o ambiente (E)

2.2. Comprometendo-nos
com as nossas pessoas
e sociedade (S)

2.3 Melhorando o
nosso Governace (G)

Capacitar para crescer. Uma aposta no futuro e na competitividade

Estar centrados no desenvolvimento do nosso capital humano para estimular percursos de crescimento, é sem dúvida, uma das premissas mais valiosas para a competitividade do Real Hotels Group.

Ao investirmos na formação e desenvolvimento dos nossos colaboradores, podemos incrementar o seu nível de competências, aumentando a produtividade, reduzindo a rotatividade de funcionários, bem como a melhoria da qualidade dos serviços e a experiência do cliente.

Em 2022, a capacitação das nossas pessoas fez-se com recurso a um plano de formação estruturado, procurando começar a dar resposta às mudanças do mercado e às necessidades da empresa, no sentido de melhorar o desempenho e qualidade das atividades dos nossos colaboradores, conforme é estratégia do Grupo.

No eixo “Real Academy”, começamos por definir o nosso Plano de Formação 2022, que se foca nas seguintes áreas:

- Formação operacional em RH & Comunicação & Liderança, Financeira, Gestão Operacional, IT e Saúde e Segurança no Trabalho em formato presencial e *e-learning*.



Formação e Desenvolvimento profissional

5 664

horas de formação realizadas no ano de 2022



MÉDIA DE HORAS REALIZADAS POR CATEGORIA PROFISSIONAL

1157 horas

Direção

359 horas

Técnicos

108 horas

Operacionais

"Procurámos em 2022 começar a construir as bases de uma cultura que aposta na capacitação das nossas pessoas. A oferta de reais oportunidades de aprendizagem, desenvolvimento e crescimento profissional é, em todos os setores de atividade e, na hotelaria em particular, um fator estrategicamente decisivo."

Nádia Sousa, Director of Human Resources

Empowerment, desenvolvimento e valorização.

Não há limites para crescer

Apesar de todos os avanços em tecnologia e aprendizagem organizacional, atualmente a transformação do colaborador é muito relevante para o sucesso duradouro de uma organização.

Sabemos que, se potenciarmos o colaborador a crescer, nós prosperamos com ele!

Neste sentido, ao longo de 2022 criámos inúmeras oportunidades de desenvolvimento de carreira e potenciação de talento, integradas em diversas iniciativas de *empowerment*, reconhecimento e compensação, contribuindo ainda na melhoria de espaços e comunicação interna. Acreditamos que estas iniciativas ajudam a garantir que os colaboradores se sintam

valorizados e apoiados, podendo contribuir para aumentar a sua satisfação e produtividade.

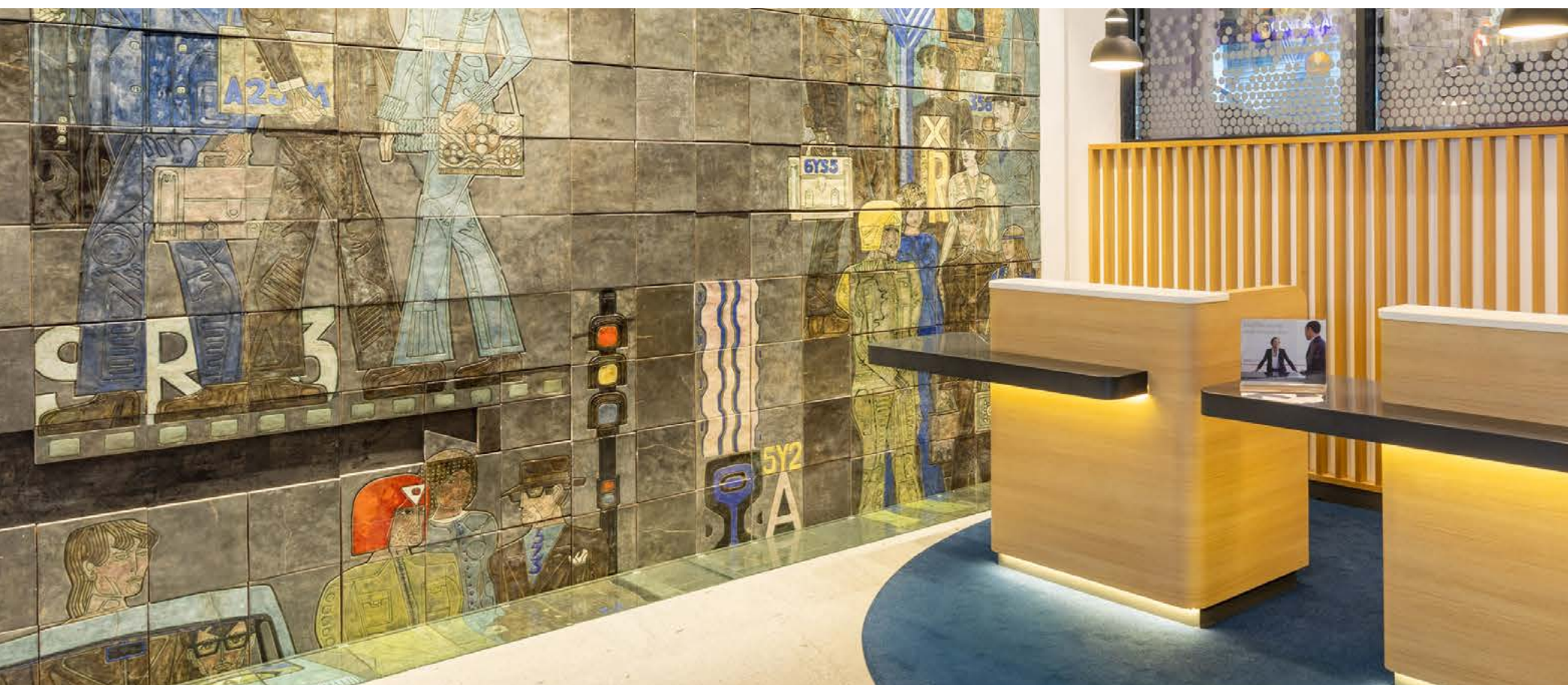
Contudo, não poderíamos continuar a melhorar a nossa gestão, sem mensurar dados que avaliem o desempenho dos nossos colaboradores. Neste sentido, e com periodicidade anual, analisamos indicadores de desempenho específicos, com base num modelo de definição de objetivos, ao nível dos recursos humanos.

Queremos continuar um caminho de compromisso “Real Grow”, com os recursos humanos e um desejo contínuo de criar um ambiente de trabalho positivo e de alta qualidade.

Em 2022 foi definida a estrutura organizacional do Real Hotels Group, organizada numa matriz funcional assente em 5 grupos e níveis funcionais. A sua implementação foi concretizada nas plataformas informáticas de gestão de Recursos Humanos, designadamente, SAP HCM - Processamento salarial, SISQUAL - Gestão de Tempos e Presenças e, SAP Success Factors.

Esta estrutura organizacional foi facilitadora na estruturação do processo de avaliação de desempenho quantitativo, bem como, futuramente, na estruturação de planos de sucessão e de carreira dos colaboradores.

Em 2022, o RHG custeou integralmente um Curso de Graduação em Direção Hoteleira a três pessoas da nossa Operação Hoteleira, bem como, uma Pós Graduação em Web UX/UI a uma pessoa da nossa equipa de Marketing.



Real Grow

Apresentamos algumas iniciativas, “Real Grow”, centradas na capacitação, gestão de desempenho, empowerment e promoção interna das nossas pessoas:

O QUE FAZEMOS, CONTA!

Avaliação de desempenho quantitativa

Esta abordagem envolve a **mensuração e análise de dados objetivos e numéricos para avaliar o desempenho dos nossos colaboradores.**

Uma avaliação que envolve a análise de indicadores de desempenho específicos, com base num modelo de definição de objetivos – KPIs – por função, tendo em conta a matriz funcional do Grupo. **No início de cada semestre são comunicados os KPIs e respetivos *targets* a serem atingidos** por cada um dos colaboradores do Grupo. **No final de cada semestre apuram-se os resultados atingidos por cada um,** sendo os resultados alcançados devidamente comunicados aos colaboradores.

Com base nos resultados das avaliações de desempenho quantitativas semestrais, os colaboradores podem estar elegíveis para receberem o bônus semestral. Uma iniciativa que permite ter objetividade, facilidade de mensuração, identificação de lacunas no desempenho, levando a uma tomada de decisão baseada em dados, permitindo que seja mais fundamentada.

IMPACTOS REAL POSITIVE

Política de remuneração variável

A política de compensação variável por desempenho, através da atribuição do bônus divido entre o 1º e 2º semestre, produz efeito consoante sejam atingidos os objetivos definidos para cada semestre. **Mediante a função desempenhada por cada colaborador, e o respetivo grupo e nível funcional onde a mesma se enquadra, será definido o *target* bônus a ser atribuído,** o qual é, a nível anual, no mínimo, de um salário (base e isenção de horário de trabalho, se aplicável).

A implementação desta política compete ao Departamento de Recursos Humanos e à Administração do Real Hotels Group que procura promover o incentivo ao desempenho, reconhecimento do trabalho bem executado, a contínua atração e retenção de talentos, e o foco na obtenção de resultados, alinhando os interesses dos colaboradores com os objetivos da empresa.

“TIME CLOCK” BY REAL HOTELS GROUP

Implementação de sistema de gestão de tempos e presenças - SISQUAL

Em 2022 foi realizada a **implementação de A a Z do Sistema de Gestão de Tempos e Presenças - SISQUAL** - na globalidade das áreas de negócio do Grupo: *Hospitality; Shared Services; Real Estate & Properties*. A ação decorreu desde a regularização transversal do processo de picagem de ponto, por parte dos colaboradores, até à formação *online*, presencial e *on the job* de todas as equipas de trabalho do Grupo.

Esta ferramenta é fundamental no **controlo da jornada de trabalho** dos nossos colaboradores, permitindo o registo das horas trabalhadas, gestão de informações sobre faltas ou presença em formações.

Através do cálculo automático do sistema, é possível obter relatórios e análises detalhadas sobre a jornada de trabalho dos nossos colaboradores, permitindo identificar tendências e problemas que possam estar a afetar a produtividade e o desempenho da equipa. Pretendemos ser transparentes e objetivos na gestão de ponto, trabalhando sempre em conformidade com as leis e regulamentações em vigor.

Emprego e igualdade de oportunidades.

“Todos para um Todo”

A consolidação da cultura de sustentabilidade interna do Real Hotels Group não passa somente pela agilidade, orientação para resultados, conciliação e reconhecimento das nossas pessoas, mas acima de tudo por integrar e envolver de forma transversal, todos, como um todo, reforçando o nosso compromisso com uma cultura de inclusão, diversidade e de abertura igualitária para quem connosco colabora diariamente.

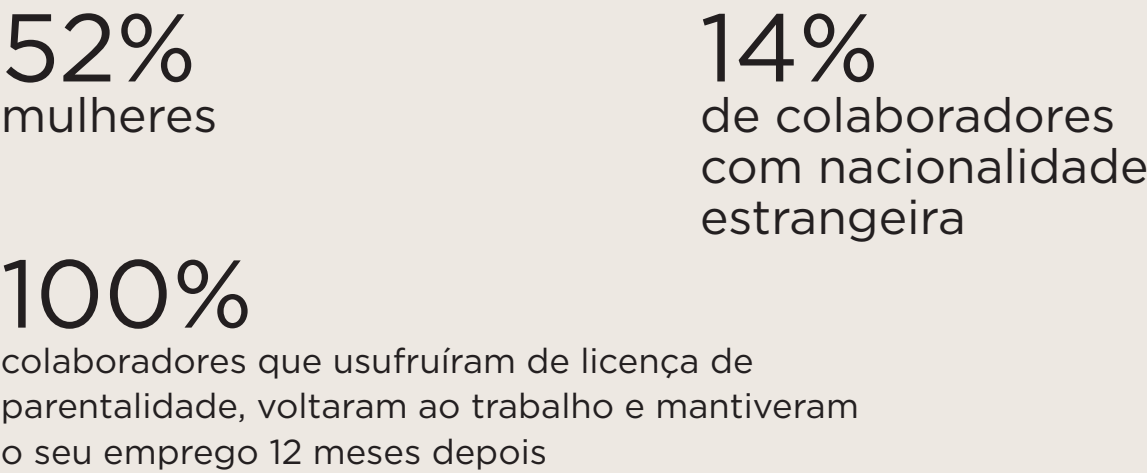
Acreditamos que a diversidade é um fator chave para o sucesso, trazendo diferentes perspetivas e experiências para a equipa, contribuindo para a inovação e excelência.

Valorizamos a igualdade de oportunidades e não toleramos qualquer forma de discriminação ou assédio. Todos os funcionários são tratados com respeito e dignidade, independentemente de sua raça, etnia, género, orientação sexual, idade, religião, deficiência ou qualquer outra característica protegida pela lei.

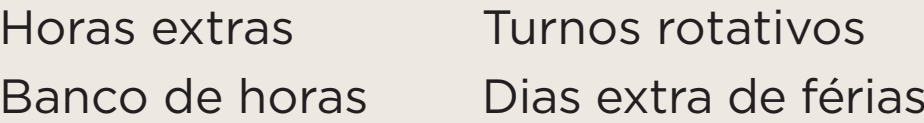
Oferecemos oportunidades de emprego baseadas em competências e mérito, com processos de recrutamento e seleção justos e imparciais. Somos pela inclusão, pois é uma responsabilidade social e um investimento na diversidade e na construção de um ambiente de trabalho mais rico e criativo.

Reconhecemos a importância da conciliação da vida profissional, pessoal e familiar dos nossos funcionários, a fim de promover um ambiente de trabalho saudável e produtivo. Damos oportunidade ao trabalho remoto sempre que se justifique ou o trabalhador necessite e, em funções que o permitam, ajudando a promover um equilíbrio saudável entre a vida pessoal e profissional dos nossos colaboradores. A empresa acredita que a conciliação entre trabalho, vida pessoal e familiar é fundamental para o sucesso e a felicidade de seus colaboradores.

DIVERSIDADE E INCLUSÃO



ALGUMAS DAS NOSSAS MEDIDAS DE EMPREGABILIDADE



Liderança em saltos altos

Mais de 62% das nossas funções de direção são ocupadas por mulheres.

“Check Out” – Abrimos as nossas portas para quem nos rodeia

Promover positivamente a comunidade local, sendo parte integrante, com papel societal ativo e relevante

AS NOSSAS PRIORIDADES

- Procuramos relações de proximidade e solidariedade com as comunidades locais, realizando parcerias, com valor acrescentado, nas geografias onde operamos
- Procuramos uma transformação consciente das nossas ações de sustentabilidade corporativa, tendo a presença assídua dos nossos colaboradores nas diferentes causas e desafios a que nos propomos, aferindo a preocupação que as mesmas sejam validadas e apoiadas pelos nossos *stakeholders* e sociedade
- Procuramos a presença das marcas do nosso Grupo, nas ações sociais solicitadas, transformando a hospitalidade numa experiência de excelência para cidadania global.

89% dos nossos fornecedores são empresas locais

Criação de emprego líquido em 2022: 130 novos postos de trabalho



We are Real Conscious

Porque reconhecemos os inúmeros desafios atuais impostos às empresas e que para darmos a melhor resposta num mundo em mudança, precisamos de nos adaptar. Vimos estes próximos anos como uma oportunidade de regenerar o setor do turismo e o nosso negócio hoteleiro e para tal queremos estar alinhados com as necessidades e expetativas dos nossos *skateholders*. Nesse sentido, o envolvimento e as múltiplas relações que estabelecemos, permitem-nos crescer e melhorar continuamente o nosso ecossistema, trabalhando numa cadeia de valor justa, equitativa e próxima, com valor partilhado para todos os nossos parceiros.

Em cada uma das nossas localizações, procuramos ser parte integrante da comunidade, desempenhando um papel social ativo e relevante. Sabemos que podemos fazer a diferença e trabalhamos no sentido de melhorar o nível de vida e diminuir

as disparidades sociais: através da criação de emprego e integração profissional, do negócio de proximidade a fornecedores, dinamizando a economia local, sendo parte integrante em projetos de desenvolvimento e apoio social, e através da gestão ambiental das nossas atividades.

Nas nossas unidades orientamo-nos para uma melhoria contínua do nosso desempenho: minimizamos os impactos negativos das nossas operações e otimizamos os impactos positivos da nossa presença, nos diferentes contextos de atuação.

Neste âmbito, e olhando para o nosso envolvimento com a comunidade, pretendemos aperfeiçoar as condições de diálogo e participação territorial e contribuir para o seu desenvolvimento económico e social.

A nossa presença local permite-nos conhecer melhor as situações de vulnerabilidade e atuar de forma mais flexível e próxima nesses momentos. Apoiamos entidades do setor social, não só em situações de maior emergência, como foi o caso da crise provocada pela pandemia, mas também as que precisam de outro tipo de suporte para o desenvolvimento dos seus projetos.

Enaltecemos a cultura e gastronomia locais

Mais de 80% dos pratos dos nossos restaurantes, têm como base a dieta mediterrânica, com foco na gastronomia portuguesa e cumprem padrões de sustentabilidade apoiados em ementas sazonais de baixa pegada carbónica.

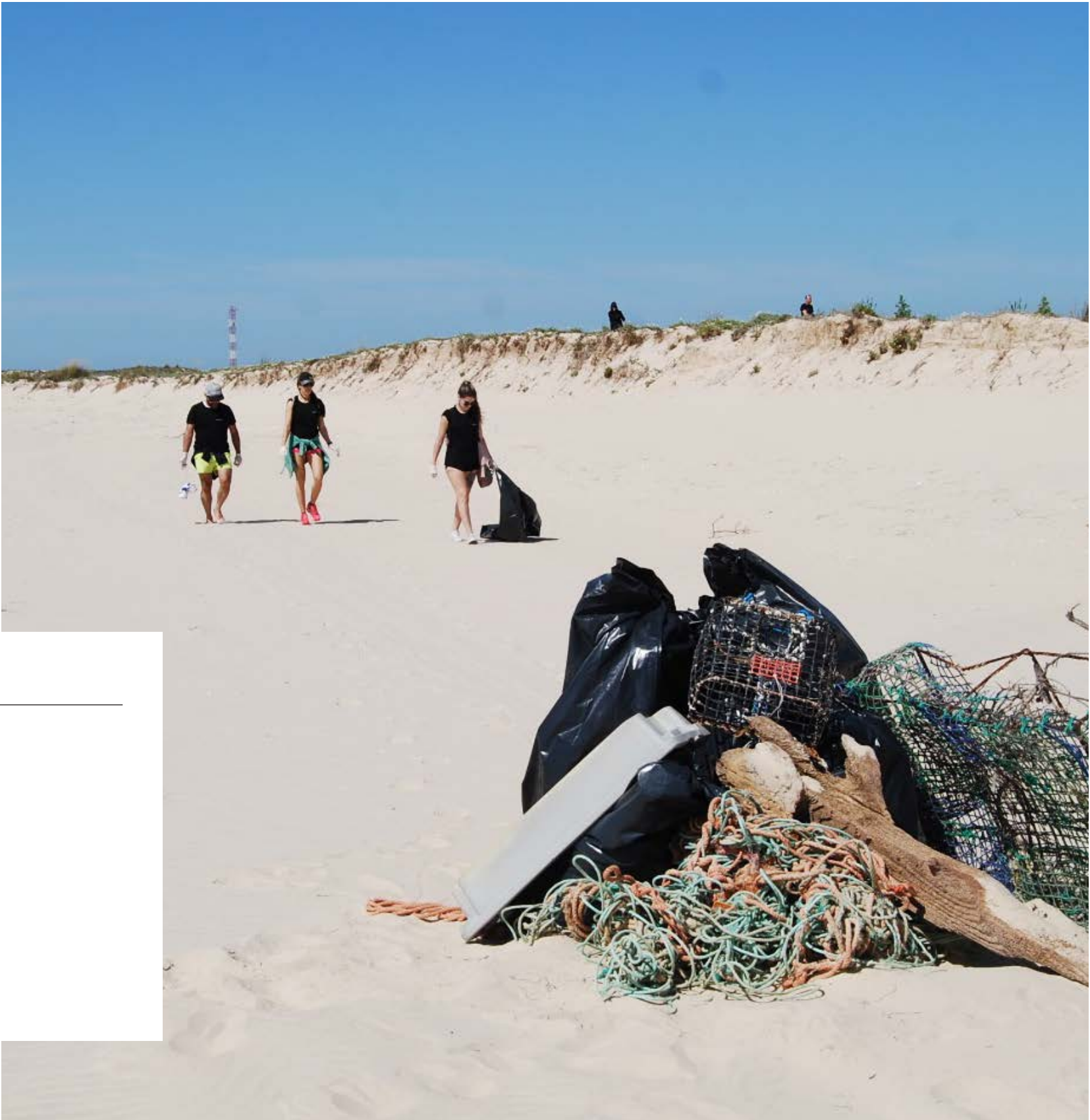


Parcerias e relações solidárias

Ao longo dos anos, o Real Hotels Group tem privilegiado uma intervenção ao nível da cidadania ativa junto das comunidades que lhe são próximas. O saber fazer é uma ambição que envolve não somente os colaboradores, mas a participação cooperativa e co-criativa de parceiros de negócios e outros *stakeholders* de relevo, dentro e fora do setor.

Através da identidade das nossas marcas, respondemos de forma aberta e solicita junto dos mais carenciados e assim reforçamos o nosso propósito. Tal tem passado pelo apoio a várias instituições como a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, a *Make a Wish*, quer seja pelo mecenato, pela participação em projetos, como com a instituição Casa da Paz, ou por iniciativas de doação de bens alimentares, no caso da REFOOD e GCO.

A par com o envolvimento na comunidade local, a participação do Real Hotels Group é igualmente sensível a causas de envolvimento global, tendo em 2022, se envolvido arduamente no projeto *We stand together with Ukraine*, com a associação *Helping With Satya*.



PARCERIAS POSITIVAS



HELPING WITH SATYA

Solidariedade sem fronteiras

We stand together with Ukraine

A nossa preocupação por um mundo melhor, proporcionando às pessoas uma vida digna, levou-nos a juntar à grande causa do último ano. Com o foco em estarmos juntos pela Ucrânia, facilitámos alojamento temporário nas nossas unidades hoteleiras para refugiados que chegaram a Portugal e não tinham disponível de imediato o local onde iriam ficar. Assim o Real Hotels Group em conjunto com a Associação *Helping With Satya*, trabalhou para que fosse suprida essa necessidade.

Esta iniciativa foi complementada por outras iniciativas como o apoio no transporte de refugiados da Ucrânia para Portugal, a cedência de salas para realização de eventos para ações de solidariedade, disponibilizando todas as medidas de apoio possíveis para que os refugiados que nos chegassem, fossem encaminhados, assegurando a sua integração nas nossas equipas de trabalho com direito a alojamento temporário. Recorremos ainda à Plataforma do IEFP para a colocação de vagas com vista à contratação de cidadãos ucranianos. Juntos pela Ucrânia e, essencialmente, juntos por um mundo melhor onde a erradicação da pobreza seja possível.



Real Conscious

Apresentamos algumas iniciativas nacionais, “Real Conscious”, centradas nas ações solidárias junto dos nossos parceiros e comunidade:

INICIATIVAS DE DOAÇÃO

Doação de refeições - REFOOD e GCO

Apoiamos a nossa comunidade através da doação de refeições, beneficiando pessoas e causas. Escolhemos juntar-nos à REFOOD e GCO para apoiar esta causa, proporcionando refeições quentes a pessoas com necessidade. As refeições foram distribuídas pelos nossos colaboradores – voluntários e equipa da REFOOD, em diversos locais escolhidos na data e horário combinados.

Proporcionamos a entrega de refeições aos atletas do Ginásio Clube Olhanense (GCO), ajudando, promovendo o impacto positivo e combatendo o desperdício alimentar.

Doação de roupa

Reaproveitamos a roupa de cama, toalhas, fardas, entre outros artigos, através da sua doação, como forma de ajudar pessoas em situação de vulnerabilidade social e também de contribuir para a preservação do meio ambiente.

Através da nossa rede de parcerias, procuramos saber quais são as instituições que recebem estas doações na nossa região e fazemos a nossa parte, pois queremos ajudar quem precisa, contribuindo para um mundo mais sustentável, como com esta iniciativa que aplica um dos princípios da economia circular.

INICIATIVAS MAKE A WISH

Lanche e cedência de espaço para com o “Panda do José”

Acreditamos em sonhos e, por isso, juntamo-nos à *Make-A-Wish* para ajudar a realizar alguns desejos de crianças e jovens, dos 3 aos 17 anos, com doenças graves, progressivas, degenerativas ou malignas, em todo o território nacional. Assim surgiu a iniciativa do lanche e cedência do nosso espaço para que o José, acompanhado de 8 familiares e amigos, lanchasse com o Panda. Foi-nos dito por voluntários da *Make-A-Wish*, que o seu desejo era este, e aceitámos que o fizessem nas nossas instalações. Foi uma tarde emocionante e sentimos que contribuímos para um mundo melhor.

Lanche e cedência de espaço para “Chá das 5” da Mariatu

A iniciativa “Chá das 5” da Mariatu, realizou-se nas nossas instalações, uma vez que acreditamos em sonhos e proporcionar momentos inesquecíveis faz parte do nosso DNA. Juntamo-nos nesta missão para realizar um lanche e tarde diferente às 10 pessoas que nos visitaram. Compreendemos que o sentimento de missão cumprida foi transversal a todos os colaboradores e voluntários, permitindo acreditar que o futuro reserva mais iniciativas como esta para um mundo melhor.

INICIATIVAS E PROJETOS INSTITUCIONAIS

Casa da Paz

A missão de contribuir para o bem-estar da comunidade, em 2022, cedemos a zona concessionada da praia e oferecemos o lanche aos utentes da Casa da Paz que desenvolve, como atividade, projetos artísticos com crianças, adolescentes e os seus familiares. Compreendemos que é possível continuar a desenvolver projetos de cariz social, incrementando o bem-estar e o acesso ao lazer.

Centro de Recuperação e Investigação de Animais Selvagens (RIAS)

A doação de um *voucher* para ser sorteado, no âmbito de uma marcha-corrida solidária, teve como objetivo apoiar a angariação de fundos para o trabalho no Centro de Recuperação e Investigação de Animais Selvagens. O *voucher* para uma estadia nos hotéis do Real Hotels Group foi sorteado entre os participantes do evento, contribuindo para uma causa importante, ajudando a angariar fundos para o trabalho do RIAS.

Somos Pessoas Real...

Porque sabemos Realmente Ajudar!

Acreditamos que é possível envolver quem nos visita e quem connosco trabalha, nos nossos sonhos e compromissos. Neste sentido premiamos internamente os colaboradores que foram catalisadores de mudança, que investiram as suas ideias, que inspiraram pelo exemplo e responsabilidades, quer no seu dia-a-dia de trabalho, quer pelos seus esforços e dedicação em projetos e ações de índole societal, criando uma pegada positiva e regenerativa, contribuindo para uma sociedade mais justa e equitativa.



Real Living

Apresentamos algumas iniciativas, “Real Living”, centradas nas ações:

SANTA CLAUS IS COMING TO REAL HOTELS GROUP

Árvore de Natal Solidária

A iniciativa Árvore de Natal Solidária ocorreu em 2022, e permitiu que contribuíssemos para duas causas importantes, como a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e a Associação Humanitária de Solidariedade de Albufeira. Assim, definiram-se objetivos e elaborou-se uma lista dos bens a doar no dia da festa. Os donativos foram organizados em três categorias: Produtos Alimentares; Roupas de Criança dos 2 aos 15 anos e Brinquedos. A Árvore Natal Solidária foi uma forma criativa e efetiva de contribuir para as duas causas, envolvendo os nossos colaboradores na campanha. Uma ação nobre que fez a diferença na vida de muitas pessoas.

Questionário de Natal

Com o intuito de tornar as quadras festivas parte do ambiente de trabalho, desenvolvemos diversas iniciativas que nos levaram a compreender qual a perceção dos nossos colaboradores em relação ao clima festivo no Hotel, e entender como se sentem neste contexto. Desenvolvemos diversas iniciativas no Natal de 2022, nomeadamente: Festa Natal Colaboradores; Festa Natal das Crianças; Árvore de Natal Solidária; Distribuição a todos os colaboradores do Cabaz de Natal; Distribuição a todos os colaboradores com filhos até 12 anos de Presente Natal; Sorteio de Vouchers em Hotéis do Grupo e de outras cadeias hoteleiras. Para aferir o grau de satisfação em relação às Festas de Natal, foi disponibilizado um questionário com o objetivo de dar a palavra às nossas pessoas e conhecer a sua opinião acerca das iniciativas realizadas, bem como sugestões, numa perspetiva de melhoria contínua. Os resultados apurados foram satisfatórios, e reportados à Administração, Chefias e Colaboradores.

Cabaz de Natal

O Real Hotels Group ofereceu um Cabaz de Natal a todos os seus colaboradores em forma de celebração Natalícia 2022. A recolha foi realizada junto do Econmato onde um elemento da equipa de Recursos Humanos procedeu à sua entrega. Este cabaz destinou-se aos colaboradores, estagiários e colaboradores de outsourcing fixos do Real Hotels Group que estivessem em exercício de atividade pelo menos até 20 de dezembro, abrangendo ainda colaboradores que se encontrassem em licença parental, baixa médica e ausências por acidentes de trabalho. Sabemos que quem faz o Real Hotels Group são os nossos colaboradores e, por isso, criámos esta iniciativa como forma de reconhecer e valorizá-los, demonstrando a nossa preocupação, fortalecendo a valorização dos seus esforços e dedicação, permitindo que o seu bem-estar e das suas famílias possa ser impulsionado nesta quadra..

INICIATIVAS MAKE-A-WISH

Doação de voucher para sorteio de Natal

Como forma de agradecimento e valorização pelo trabalho e dedicação dos nossos colaboradores, instituímos a doação de *voucher* no sorteio de Natal, oferecendo serviços ou produtos dos nossos hotéis e de alguns parceiros. Pretendemos, assim, incentivar os colaboradores a aproveitarem e a prosperarem no ambiente de trabalho.

Doação de voucher com uma noite de alojamento para duas pessoas

Como forma de agradecer o trabalho humanitário desenvolvido pelos voluntários do Banco Alimentar, decidimos oferecer um *voucher* de uma noite de alojamento, com pequeno-almoço incluído para duas pessoas, com o objetivo de ser sorteado entre os voluntários, incentivando o reconhecimento da luta desenvolvida contra a fome. Compreendemos que esta iniciativa também contribui para que a pessoa sorteada nos conheça e possa desfrutar de uma experiência única.

IRS POR UMA CAUSA

Associação Salvador

Acreditamos na inclusão e, em 2022, fomentámo-la em conjunto com a Associação Salvador, que promove a inclusão das pessoas com deficiência motora na sociedade, permitindo melhorar a sua qualidade de vida, potenciando o seu talento e abrindo caminho para a igualdade de oportunidades. Assim, divulgamos pelos nossos colaboradores que a consignação do IRS, fosse direcionada para esta causa, pois é uma forma muito importante de contribuir para o trabalho das organizações sem fins lucrativos como a Associação Salvador, sabendo que a mobilização dos nossos colaboradores pode ajudar a aumentar o impacto da campanha.



"Os nossos hotéis estão inseridos numa comunidade, utilizando, explorando os recursos que também são da comunidade. Por isso é tão importante o "giving back". Nós fazemos questão de retribuir, dar, ao mesmo tempo que, com muito orgulho e satisfação, promovemos a comunidade local lá fora. Esta comunidade que nos nutre. Queremos continuar envolvidos nela, contribuir para ela."

Mariana Brodheim, Product Marketing Director



2.3 Melhorando o nosso governance (G)

A força da governance, que estrutura a gestão e nos torna mais resilientes

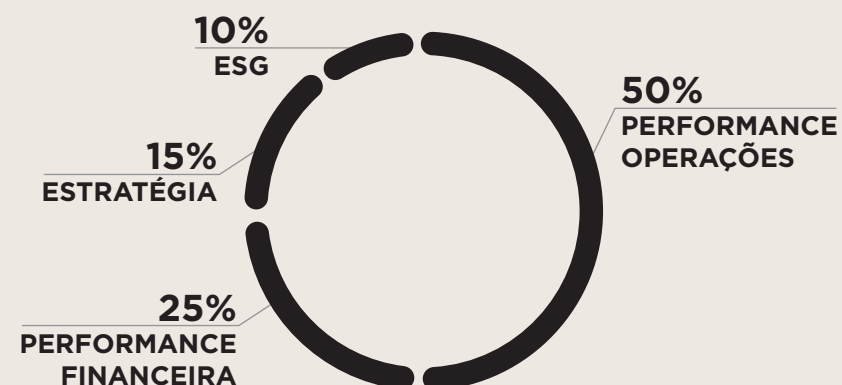
A gestão do Grupo é composta por 3 elementos do Conselho de Administração (2 administradores executivos e 1 não executivo) e pela Comissão Executiva (com 4 elementos do sexo masculino e 3 do sexo feminino), sendo a mesma presidida pelo CEO.

O seu objetivo prioritário é assegurar o desenvolvimento, e em paralelo garantir que dotam o Grupo dos recursos necessários para suportar a criação de valor no longo prazo, para acionistas e para os principais *stakeholders* como clientes, colaboradores, fornecedores e comunidades, entre outros. São responsáveis por estabelecer a estratégia do Grupo, e por garantir que existem as políticas, procedimentos e respetivos pontos de controle, necessários para a gestão adequada dos riscos do negócio.

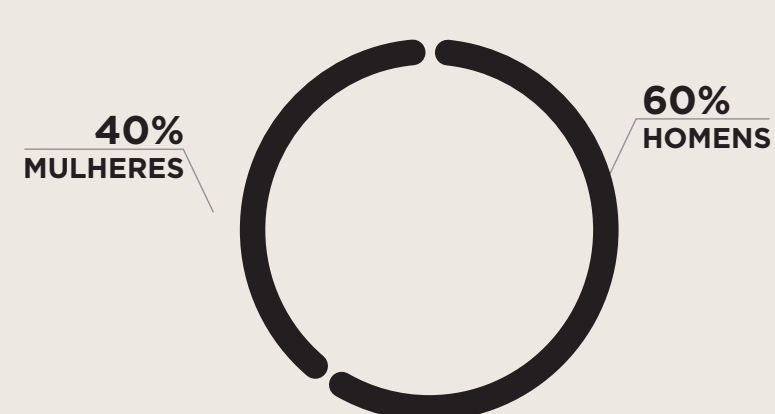
Perspetivamos o governance como uma *framework*, composta por um conjunto de estruturas e responsabilidades que asseguram a concretização das prioridades estratégicas e metas de crescimento definidas. Serve o propósito de monitorizarmos a gestão que fazemos, criando mecanismos de controle e avaliação, que promovem ciclos de melhoria contínua.



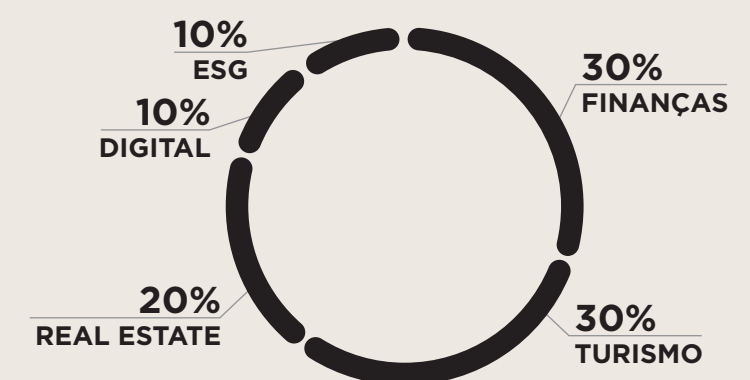
ÁREAS DE FOCO DA COMISSÃO EXECUTIVA



DIVERSIDADE COMISSÃO EXECUTIVA



EXPERIÊNCIA DA COMISSÃO EXECUTIVA



Governance para o ESG

Reconhecemos que o *governance* é um pilar crítico do nosso compromisso com a sustentabilidade, porque assegura a transformação dos compromissos numa estratégia e plano de ação ESG, que queremos implementar, a partir de 2023. Ao prescrever uma estrutura de funcionamento onde é atribuída responsabilidade aos diversos níveis hierárquicos do Grupo, o *governance* será um pilar chave para a gestão efetiva dos temas ESG que assumimos como materiais, e para a concretização dos objetivos ESG.

Aprovação da estratégia, planos de ação e avaliação de resultados ESG

- Determina os compromissos e áreas estratégicas de ESG
- Aprova plano de ação ESG
- Avalia resultados
- Aprova o relatório de ESG

Supervisão do plano anual ESG; Avaliação intermédia de resultados

- Estabelece o plano de sustentabilidade do Grupo, a partir do plano ESG, proposto por cada unidade, complementado por iniciativas de foro mais corporativo
- Propõe à Comissão executiva o plano de sustentabilidade do Grupo
- Supervisiona a implementação do plano, coordenando a análise do progresso da sua implementação; avalia resultados, ajustando iniciativas, para potenciar resultados
- Responsável por determinar e acompanhar os KPIS de progresso de ESG do Grupo

Integração do ESG nas unidades hoteleiras

- Direção do hotel elabora plano anual de sustentabilidade do hotel
- Assegura implementação do plano e respetiva monitorização e avaliação

Implementação plano ESG nas unidades hoteleiras

- Concretização do plano de sustentabilidade é implementada pela unidade, com a existência de pontos focais nas unidades de negócio para o ESG que coordenam a implementação das iniciativas ESG nas unidades, e monitorizam desempenho e resultados
- Cada ponto focal tem uma missão ESG atribuída para concretizar. O reporte é feito à Direção de Hotel, podendo reportar ao comité ESG, caso seja solicitado



Uma operação hoteleira em estrito cumprimento com a legislação

Compreendemos que o exercício da responsabilidade social e ambiental e o contributo para o desenvolvimento sustentável começa a partir do cumprimento legal. O Grupo possui profissionais responsáveis pela área legal. É sua função o conhecimento da regulação aplicável, a disseminação de informação sobre nova legislação aplicável para responsáveis das diversas áreas funcionais, para que seja implementada. São os responsáveis por estas áreas que asseguram , posteriormente, que a legislação está a ser aplicada. Em caso de verificação de incumprimento, são diligenciadas as ações necessárias para assegurar que a sua regulamentação seja cumprida.

Ética e integridade, princípios que guiam a atuação no dia-a-dia

Procuramos que a nossa atividade seja conduzida com base numa conduta íntegra e ética. A nossa forma de atuar está refletida no nosso código de boa conduta, que requer que todos os trabalhadores respeitem os valores, princípios e normas que o compõem, nomeadamente a dignidade da pessoa humana, a integridade física e moral, a igualdade e não discriminação, a e segurança no emprego, entre outros.

O conhecimento da violação dos princípios de conduta dá origem a um processo disciplinar, podendo dar origem a um inquérito prévio para apurar a matéria indiciada. Caso se verifique a

confirmação da violação do princípio de conduta são aplicáveis os procedimentos existentes no CCT e no código do trabalho.

O código, em vigor em 2022, foi elaborado no âmbito da alínea K do nº 1 do artigo 127 do código de trabalho⁹. Em 2023 procederemos a uma atualização do código de boa conduta, com o objetivo que este incorpore outros princípios de conduta, subscritos por referenciais do setor, os compromissos de sustentabilidade, e as normas de conduta com os diversos *stakeholders* da organização, para além dos colaboradores.

⁹ Na redação dada pela LEI 73/2017 de 16 de Agosto

PRINCÍPIOS QUE SUBSCREVEMOS NO CÓDIGO DE BOA CONDUTA

- Ética
- Integridade
- Dignidade Humana
- Respeito pela integridade física e moral de qualquer pessoa
- Igualdade de Oportunidades no acesso ao emprego, à formação, condições de trabalho e promoção profissional
- Segurança no trabalho

"O nosso código é partilhado com todos os colaboradores, e nele estão estipuladas as normas de conduta, os comportamentos que devemos seguir no cumprimento das nossas atividades profissionais, no relacionamento entre colegas, com clientes, fornecedores e outros stakeholders. É uma informação importante, partilhada com todos, para a criação de uma cultura e ambiente saudável e sadio, que traça a nossa forma de estar."

António Gonçalves, Administrador

2.1. Protegendo
o ambiente (E)

2.2. Comprometendo-nos
com as nossas pessoas
e sociedade (S)

2.3 Melhorando o
nosso Governace (G)

Privacidade e segurança dos dados, uma prioridade que tratamos com atenção e rigor

O tratamento dos dados dos nossos clientes segue os procedimentos legais aplicáveis. Para o efeito temos profissionais que asseguram a conformidade legal em termos de privacidade de dados, assegurando a segurança dos dados e das informações, mitigando potenciais riscos associados a uma utilização inadequada.





3. OUR NUMBERS AT REAL

3.1.

Tabela dos indicadores

Pilar	Tema Material	Indicador	Valor 2022
	Consumo de água	Consumo de água (m3)	258 576
	Gestão de Energia	Consumo de energia (MWh)	14 402
	Emissões de GEE	Emissões GEE (kg)	5 337 426
	Pressão sobre a biodiversidade	-	
	Riscos climáticos por geolocalização	-	
	Gestão de Resíduos	% Resíduos por tipologia: biodegradáveis	8
		% Resíduos por tipologia: óleos e gorduras alimentares	8
		% Resíduos por tipologia: embalagens de vidro	4
		% Resíduos por tipologia: embalagens de papel e cartão	2
		% Resíduos por tipologia: misturas de resíduos urbanos equiparados	76
		% Resíduos por tipologia: outros	2
		Resíduos totais (kg)	497 351,9
	Economia Circular	-	
	Modelo de Contratação	Taxa de rotatividade (%)	35
		€ pagos em salários e benefícios do colaborador(M€)	17
		nº colaboradores	744
		Colaboradores com contrato a full-time (%)	90
		Colaboradores com contrato a termo certo (%)	44
		Trabalhadores que residem localmente (%)	52
		Taxa média de absentismo (%)	5,69
		Novos postos de trabalho (Nº)	130
	Igualdade Salarial	Rácio remuneração homens-mulheres	1,3
		Colaboradores com salário acima do ordenado mínimo nacional (%)	100

Pilar	Tema Material	Indicador	Valor 2022
	Diversidade da força de trabalho	% mulheres	52
		% homens	48
		% colaboradores estrangeiros	14
		Colaboradores do sexo masculino com cargos de direção (%)	1,5
		Colaboradores do sexo feminino com cargos de direção (%)	2,5
		Colaboradores com menos de 30 anos (%)	34
		Colaboradores entre 30 e 50 anos (%)	49
		Colaboradores com mais de 50 anos (%)	17
		Colaboradores que usufruíram de licença de parentalidade voltaram ao trabalho (%)	100
		Colaboradores que usufruíram de licença de parentalidade mantiveram o seu emprego 12 meses depois (%)	62
	Qualificação dos trabalhadores	Horas de formação	5 664
		Média de horas de formação por categoria profissional: direção	77,1
		Média de horas de formação por categoria profissional: técnicos	24
		Média de horas de formação por categoria profissional: operacionais	7,2
	Saúde e Segurança no trabalho	Dias perdidos com acidentes de trabalho	638
		Acidentes de trabalho que geram incapacidade de trabalho (Nº)	50
		Ações de formação dedicadas à saúde e segurança no trabalho (Nº)	62
	Conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar	-	
	Parcerias locais	Total de doações (€)	xx
		Doações em serviço (acomodações, refeições, SPA, sala de reuniões) (%)	xx
		Doações em espécie (%)	xx
		Doações financeiras (%)	xx
	Conformidade legal	-	
	Ética	-	
	Transparência	Vendas(M€)	67
		Compras a fornecedores (M€)	31
		Custos operacionais (M€)	42,8

Pilar	Tema Material	Indicador	Valor 2022
 GOVERNANCE	Diversidade no órgão de administração	% Homens na Comissão Executiva	60
		Experiência da Comissão Executiva: Finanças (Nº)	42
		Experiência da Comissão Executiva: Turismo (Nº)	60
		Experiência da Comissão Executiva: Real Estate (Nº)	30
		Experiência da Comissão Executiva: Digital (Nº)	14
		Experiência da Comissão Executiva: ESG (Nº)	14
	Diligência devida da cadeia de abastecimento	-	
	Gestão de risco	Áreas de foco da Comissão Executiva: Performance operações (%)	50
		Áreas de foco da Comissão Executiva: Performance financeira (%)	25
		Áreas de foco da Comissão Executiva: Estratégia (%)	15
		Áreas de foco da Comissão Executiva: ESG (%)	10
	Compras Locais	Fornecedores locais (%)	89
	Produtos Locais	-	
	Satisfação do cliente	Classificação Média por hotel: Maxime Hotel	8.9/10
		Classificação Média por hotel: Hotel Real Palácio	8.0/10
		Classificação Média por hotel: Grande Real Villa Itália Hotel & Spa	8.7/10
		Classificação Média por hotel: Hotel Real Oeiras	7.8/10
		Classificação Média por hotel: Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa	8.5/10
		Classificação Média por hotel: Real Marina Residence	8.6/10
		Classificação Média por hotel: Real Marina Hotel & Spa	8.4/10
		Classificação Média por hotel: Real Bellavista Hotel & Spa	7.9/10
		Classificação Média por hotel: Real Residência	7.7/10
		Classificação Média por hotel: Holiday Inn Express Aeroporto	69.16 /100
		Classificação Média por hotel: Holiday Inn Express Plaza Saldanha	85.15/100
		Classificação Média por hotel: Holiday Inn Express Alfragide	tbd
		Classificação Média por hotel: Holiday Inn Express Avenida da Liberdade	81.93/100
		Classificação Média por hotel: Holiday Inn Express Porto City Centre	87.30/100
		Classificação Média por hotel: Holiday Inn Express Porto Exponor	80.20/100

4. MORE ABOUT REAL ESG



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2022

Real Hotels Group

SEDE:
Rua Quinta do Paizinho, 11, 2790-236 Carnaxide

realhotelsgroup.com

Edição:
Abril de 2023

An aerial photograph of a coastal landscape, likely a wetland or estuary. The image shows a complex network of water channels, sandbars, and small islands. The water is a deep blue-grey, while the sandbars and islands are light tan. Some areas are covered with low-lying green vegetation. The overall scene is serene and natural.

REAL HOTELS GROUP
