

THIS IS REAL CARE.

2023

RELATÓRIO
DE SUSTENTABILIDADE

REAL
HOTELS
GROUP



REAL FOOTPRINT SHAPING A SUSTAINABLE FUTURE



“Em 2024 iremos redefinir a nossa estratégia de sustentabilidade, para estabelecer novas prioridades, alinhadas com os desafios atuais, e estabelecer metas de médio e longo prazo que façam do Real Hotels Group um parceiro de confiança nas várias vertentes em que atuamos.”

Eurico Almeida, Administrator and CEO

Caros Stakeholders,

É com grande satisfação que apresento o Relatório de Sustentabilidade 2023 do Real Hotels Group, intitulado “Real Footprint: Shaping a Sustainable Future”. Este documento reflete o nosso compromisso contínuo com a sustentabilidade e a responsabilidade social, alinhando as nossas operações com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU e as diretrizes da Sustainable Hospitality Alliance. Este é o nosso segundo exercício formal de reporte, marcando a continuação dos compromissos assumidos em 2022.

Em 2023, continuamos a implementar o nosso plano estratégico “REAL CONSCIOUS”, focado na redução da pegada de carbono, eficiência energética, gestão sustentável da água e eliminação de plásticos de uso único. Estas iniciativas são fundamentais para garantir a sustentabilidade a longo prazo do nosso grupo e para contribuir positivamente para as comunidades onde operamos.

Tem havido uma crescente aposta na digitalização dos processos internos e externos, como medidas de redução de utilização de recursos e comunicação mais eficaz com os clientes. Esta transformação digital é essencial para

melhorar a eficiência operacional e proporcionar uma experiência superior aos nossos hóspedes.

A nossa abordagem colaborativa e o envolvimento ativo com *stakeholders* são pilares essenciais do nosso sucesso. Reconhecemos a necessidade de um compromisso cada vez maior da área da hospitalidade, não só pela ética inerente, mas também pela crescente regulação e pela maior exigência dos clientes e de outros *stakeholders*, cada vez mais atentos e à procura de uma oferta alinhada com as suas preocupações.

Em 2024 iremos redefinir a nossa estratégia de sustentabilidade, para estabelecer novas prioridades, alinhadas com os desafios atuais, e estabelecer metas de médio e longo prazo que façam do Real Hotels Group um parceiro de confiança nas várias vertentes em que atuamos. A nossa estrutura de *governance* assegurará a implementação eficaz desse plano ESG.

Agradeço a todos os nossos colaboradores, parceiros, clientes e comunidades pelo apoio contínuo. Juntos, estamos a moldar um futuro mais sustentável e responsável.



Foto: Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa

01 | WE ARE REAL

1.1.	Quem somos	08
1.2.	Criação de valor	16
1.3.	<i>Governance</i>	22

02 | WE MAKE IT REAL

2.1.	Real people	36
2.2.	Real Stays	52
2.3.	Real Infrastructures	62
2.4.	Real Communities	78

03 | DOSSIER TÉCNICO

3.1.	Tabela de desempenho	86
3.2.	Tabela GRI	106

01

WE ARE REAL

- 1.1. Quem somos
- 1.2. Criação de valor
- 1.3. *Governance*

01

WE ARE
REAL

1.1. QUEM SOMOS

MISSÃO

A nossa missão é transformar cada estadia num momento inesquecível. O Real Hotels Group é composto por uma comunidade de pessoas dedicadas que trabalham incansavelmente para criar experiências de hospitalidade únicas e memoráveis. 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 ser o grupo hoteleiro de referência em Portugal. Queremos que o Real Hotels Group seja reconhecido pela excelência dos seus serviços, pela preocupação com a sustentabilidade do negócio, pelo desenvolvimento pessoal dos nossos colaboradores e pelo impacto positivo na 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.

MODELO DE NEGÓCIO

No Real Hotels Group, focamo-nos em oferecer aos nossos clientes uma variedade de escolhas e experiências excecionais. Paralelamente, investimos continuamente no desenvolvimento dos nossos colaboradores, na eficiência das operações, em ESG, na tecnologia e no design. Estes compromissos visam impulsionar o desempenho, aumentar a procura e garantir a sustentabilidade global do grupo.

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

Unidades detidas e geridas pelo Real Hotels Group: Estas unidades são totalmente detidas e operadas pelo grupo, garantindo um controlo total sobre a qualidade e a experiência oferecida aos nossos clientes.

Unidades detidas pelo Grupo com gestão própria, mas com representação da marca Holiday Inn Express do grupo IHG: Estas unidades operam sob a marca Holiday Inn Express, beneficiando da rede e do reconhecimento global do Grupo IHG, mas mantendo a gestão e operação sob a alçada do Real Hotels Group.

6



UM HOTEL IHG



9

REAL
HOTELS



01

WE ARE
REAL

A NOSSA PRESENÇA

Através dos nossos 15 hotéis, estamos presentes no Porto, Grande Lisboa e Algarve, oferecendo uma diversidade de experiências que vão desde o luxo à conveniência, sempre com um compromisso inabalável com a hospitalidade de excelência. Cada uma das nossas unidades reflete a cultura e a autenticidade dos locais onde estão inseridas, proporcionando aos nossos hóspedes uma estadia memorável e enriquecedora.

PORTO



GRANDE LISBOA

Lisboa



Cascais



Oeiras

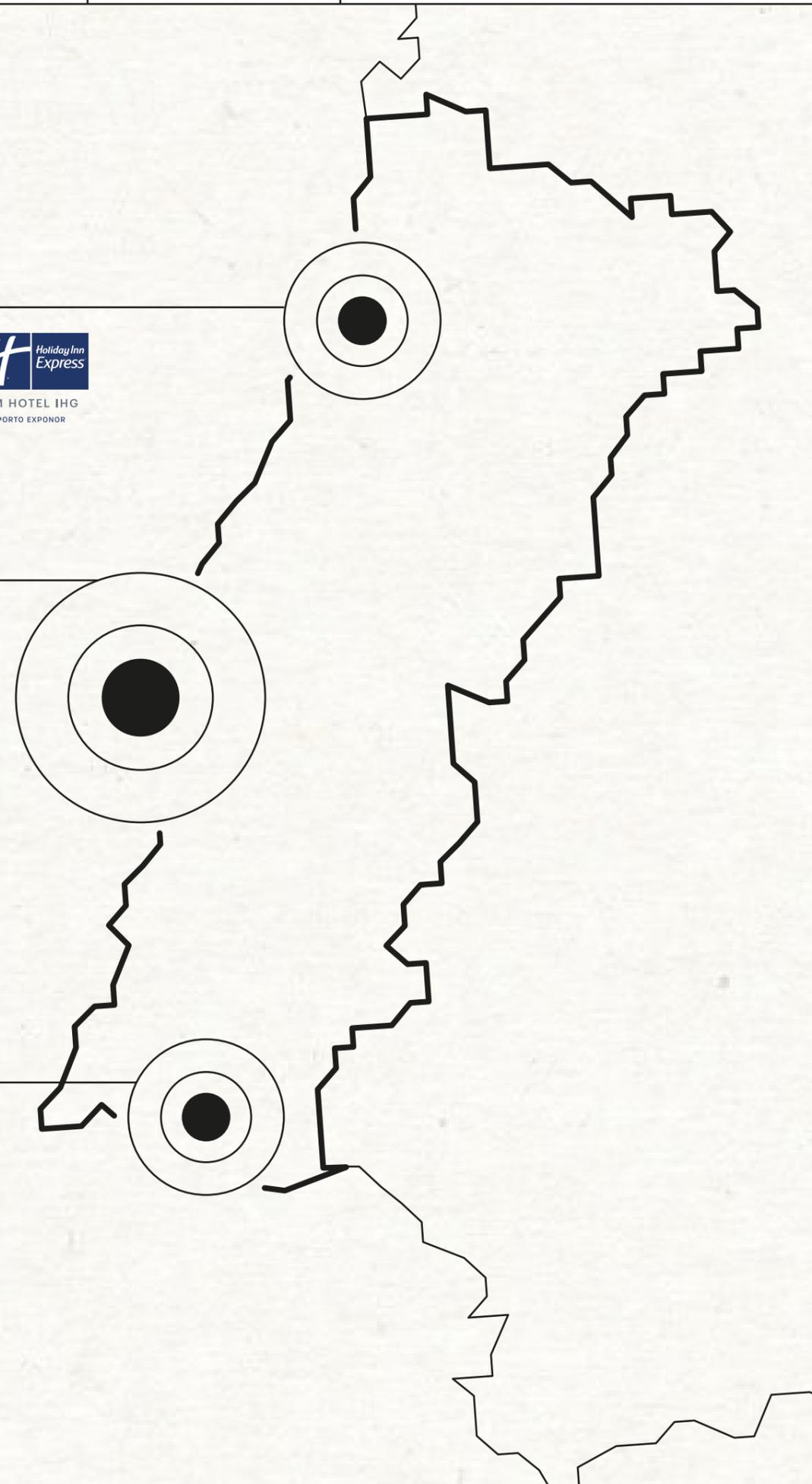


ALGARVE

Albufeira



Olhão



CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DO CLIENTE

PRINCIPAIS NACIONALIDADES

Os nossos hóspedes vêm de diversas partes do mundo, refletindo a atratividade global do Real Hotels Group e a nossa capacidade de oferecer experiências únicas que ressoam com diferentes culturas.

SEGMENTAÇÃO DE CLIENTES:

Cliente Individual: A maior parte dos nossos hóspedes 83% são viajantes individuais, que escolhem o Real Hotels Group pela personalização e qualidade dos serviços que oferecemos.

Cliente Grupo: Os clientes de grupos também constituem uma parte significativa dos nossos clientes, aproveitando as nossas instalações e serviços adaptados para eventos e reuniões, garantindo uma experiência coletiva memorável.

Europa

Portugal
Reino Unido
Irlanda
Espanha
França
Alemanha
Itália
Países Baixos



A NOSSA HISTÓRIA

Foi num mundo em transformação que, em 2020, nasceu o Real Hotels Group, um projeto de hotelaria ambicioso e visionário, criado pela fusão de dois grupos hoteleiros nacionais: os detentores da marca REAL e a NEWPALM, operadora do Holiday Inn Express da IHG. Esta fusão tornou-se a maior da indústria hoteleira portuguesa na última década, consolidando a nossa presença em Lisboa, Porto e Algarve. Com um portfólio que inclui seis unidades Holiday

Inn Express em regime de franchise, o grupo apostou no potencial da marca Hotéis Real, estabelecida no mercado desde 1994, com 10 unidades hoteleiras localizadas em Lisboa, Cascais e Algarve.

Desta fusão resultaram 16 hotéis, 15 dos quais estão, atualmente, em operação, com um total de 1.812 quartos. O Hotel Real Parque está a passar por um projeto inovador que

lhe dará uma nova identidade. O Real Hotels Group tornou-se um dos maiores grupos hoteleiros nacionais, com a ambição de criar um portfólio 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 e sustentável, comprometendo-nos a desenvolver ações socioambientais e de governança positivas, porque ainda temos muitas histórias para viver e partilhar. Olhamos para a nossa história e dizemos: "bem-vindo ao futuro".



01

WE ARE
REAL

1.2. CRIAÇÃO DE VALOR

COMO ESTAMOS A CRIAR VALOR

O compromisso com a sustentabilidade do RHG reflete a nossa ambição de continuar a criar valor a longo prazo para os diversos *stakeholders* com quem interagimos. Num contexto em que estes valorizam cada vez mais aspetos que vão além dos resultados económicos, procuram empresas que oferecem boas condições de trabalho e demonstram relevância em termos de impacto social e ambiental.

Assim, através da criação de emprego, da preservação e promoção do património natural e da cultura local, bem como das atividades turísticas associadas, o nosso negócio gera valor significativo para colaboradores, acionistas, parceiros, comunidades envolventes aos nossos hotéis e fornecedores. Implementamos iniciativas que fortalecem a nossa posição no mercado e promovem o desenvolvimento sustentável das regiões onde operamos.

Fomentamos um ambiente de trabalho inclusivo e apoiamos o crescimento profissional dos nossos colaboradores, assegurando um impacto positivo duradouro nas comunidades locais e na economia em geral. Numa altura em que há uma crescente procura por experiências culturais relevantes, intimamente ligadas aos contextos que os visitantes exploram, promovemos uma integração mais profunda entre a oferta turística e a cultura local, para proporcionar um turismo mais autêntico e enriquecedor.

Além disso, o alinhamento com métricas ESG (Environmental, Social, and *Governance*) demonstra o nosso compromisso com práticas empresariais responsáveis e sustentáveis. Isso não só atrai *stakeholders* que valorizam a sustentabilidade, como também reforça a nossa reputação como líderes em práticas empresariais responsáveis, garantindo que todas as nossas operações respeitam e promovem a integridade do meio ambiente e a riqueza cultural das áreas onde estamos presentes.

CAPITAL HUMANO E INTELLECTUAL

837 Colaboradores*
52,9% mulheres
26% colaboradores de outras nacionalidades**

CAPITAL FINANCEIRO

31,29 M Euros
Custos operacionais

CAPITAL NATURAL

26 359,8 MWh
Consumo energia
344 538,4 m³
Consumo de água

CAPITAL SOCIAL

Parceria com as
56 Escolas
de hotelaria e turismo,
do Turismo de Portugal
41 protocolos
com outras
instituições de ensino

Como estamos
a construir
o futuro
do Real Hotels
Group

MODELO DE
NEGÓCIO

- Diversificação de segmentos e localizações
- Forte aposta na digitalização
- Inovação
- Sustentabilidade

CAPITAL FINANCEIRO

77,29 M Euros
Vendas

35,47 M Euros
Compras a fornecedores

INOVAÇÃO E SEGURANÇA

177 400,19 €
investimento em inovação

25 368 €
investimento em digitalização e cibersegurança

CAPITAL NATURAL

1,8%
Vendas

6 564 028,9 kg
Emissões CO2e

CAPITAL SOCIAL

213
estagiários recebidos nas diferentes unidades

CAPITAL HUMANO E INTELLECTUAL

20,41 M Euros
salários e benefícios a colaboradores

48,1%
média de rotatividade

*O grupo contou com uma média de 844 colaboradores no ano, e um total de 1188. 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 2023.

01

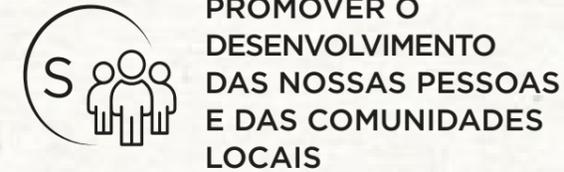
WE ARE REAL

ABORDAGEM À SUSTENTABILIDADE (ABORDAGEM DEFINIDA 2022)*

No Real Hotels Group, integramos preocupações sociais e ambientais nas nossas operações quotidianas, alinhando-nos com as melhores práticas do setor do turismo e com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas. A nossa abordagem à sustentabilidade é abrangente e multifacetada, focando-se em temas materiais críticos que impactam tanto o nosso negócio quanto a sociedade e o meio ambiente.



Pilar



Dimensões Estratégicas

A Gestão Ambiental foca-se na promoção de práticas que minimizam o impacto ambiental das nossas operações. Este pilar abrange a eficiência energética, a gestão sustentável da água e a economia circular. Ao adotar tecnologias inovadoras e práticas sustentáveis, o RHG compromete-se a reduzir as emissões de gases de efeito estufa, a otimizar o uso de recursos naturais e a minimizar a geração de resíduos. Este compromisso não só protege o meio ambiente, mas também melhora a eficiência operacional e reduz custos a longo prazo.

Este pilar centra-se nas pessoas e nas comunidades, através da promoção de um ambiente de trabalho inclusivo e seguro, apoiando ao mesmo tempo que o desenvolvimento sustentável das comunidades onde o RHG opera. Ao investir no bem-estar dos colaboradores e das comunidades, o RHG assegura que todos têm a oportunidade de prosperar e contribuir para o sucesso da organização, enquanto fortalece a sua reputação e cria valor a longo prazo para todos os *stakeholders*.

Uma ação ética assegura que o Real Hotels Group opera com integridade e transparência. Este pilar é fundamental para manter a confiança dos nossos *stakeholders* e garantir a conformidade com as leis e regulamentos. Através de uma gestão de riscos robusta e práticas de governança eficazes, o RHG promove uma cultura de ética e responsabilidade. Este compromisso fortalece a resiliência do negócio e assegura que todas as operações são conduzidas de forma justa e responsável.



*Em 2024 iremos proceder à revisão da nossa estratégia ESG, através de um processo que incluirá, audição alargada, revisão de temas materiais e *benchmarking*

01

WE ARE REAL

DRIVERS DE SUSTENTABILIDADE RELEVANTES PARA O REAL HOTELS GROUP

Os *drivers* de sustentabilidade são fatores críticos que impulsionam a implementação e o sucesso das estratégias sustentáveis do RHG, orientando decisões estratégicas e assegurando que a empresa se adapta às mudanças regulatórias, tecnológicas e de mercado, enquanto atende às expectativas dos *stakeholders* e mitiga riscos ambientais e sociais.



1. Regulamentação e Conformidade Legal:

O cumprimento das regulamentações ambientais e sociais é crucial para a operação contínua e a mitigação de riscos legais. A conformidade assegura que o RHG opera dentro das normas e evita penalidades.



2. Expectativas dos Stakeholders:

As expectativas dos *stakeholders* são fundamentais para a reputação e a fidelidade à marca. Atender a essas expectativas garante que o RHG continue a ser visto como um líder responsável no setor do turismo.



3. Inovação Tecnológica e Transição Energética:

A inovação tecnológica é vital para melhorar a eficiência e reduzir o impacto ambiental, através da transição energética e descarbonização.



4. Mudanças Climáticas e Riscos Ambientais:

As mudanças climáticas representam um risco significativo, e a adaptação a esses riscos é crucial para a resiliência do negócio.



5. Responsabilidade Social Empresarial (RSE) e Desenvolvimento Comunitário:

A RSE deve ser integrada com o apoio às comunidades locais e o fortalecimento do ecossistema turístico.



6. Cultura de Sustentabilidade e Governance Robusta:

Acelerar a cultura de sustentabilidade, sustentada por uma *governance* robusta, é essencial para criar diferenciação na oferta e impulsionar o crescimento da receita.



Foto: Real Marina Hotel & Spa (candeeiro murejona feito por artesão local)

01

WE ARE REAL

1.3. GOVERNANCE

OS NOSSOS STAKEHOLDERS (IDENTIFICADOS EM 2022)* E A CRIAÇÃO DE VALOR PARTILHADO

O sucesso do nosso negócio hoteleiro depende de relações de confiança com *stakeholders* críticos. Envolvemo-nos regularmente com eles, ouvindo as suas expectativas e preocupações através de diversos canais, para melhorar continuamente as nossas operações. Comprometemo-nos a alinhar a nossa gestão com as necessidades do mercado, visando maximizar a criação de valor partilhado a longo prazo para o Grupo e os seus *stakeholders*.

* em 2024 iremos visitar a nossa lista de *stakeholders* e um sistema de auscultação alargada de *stakeholders* regular que nos permitirá identificar as suas expectativas e necessidades em relação ao nosso negócio.

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

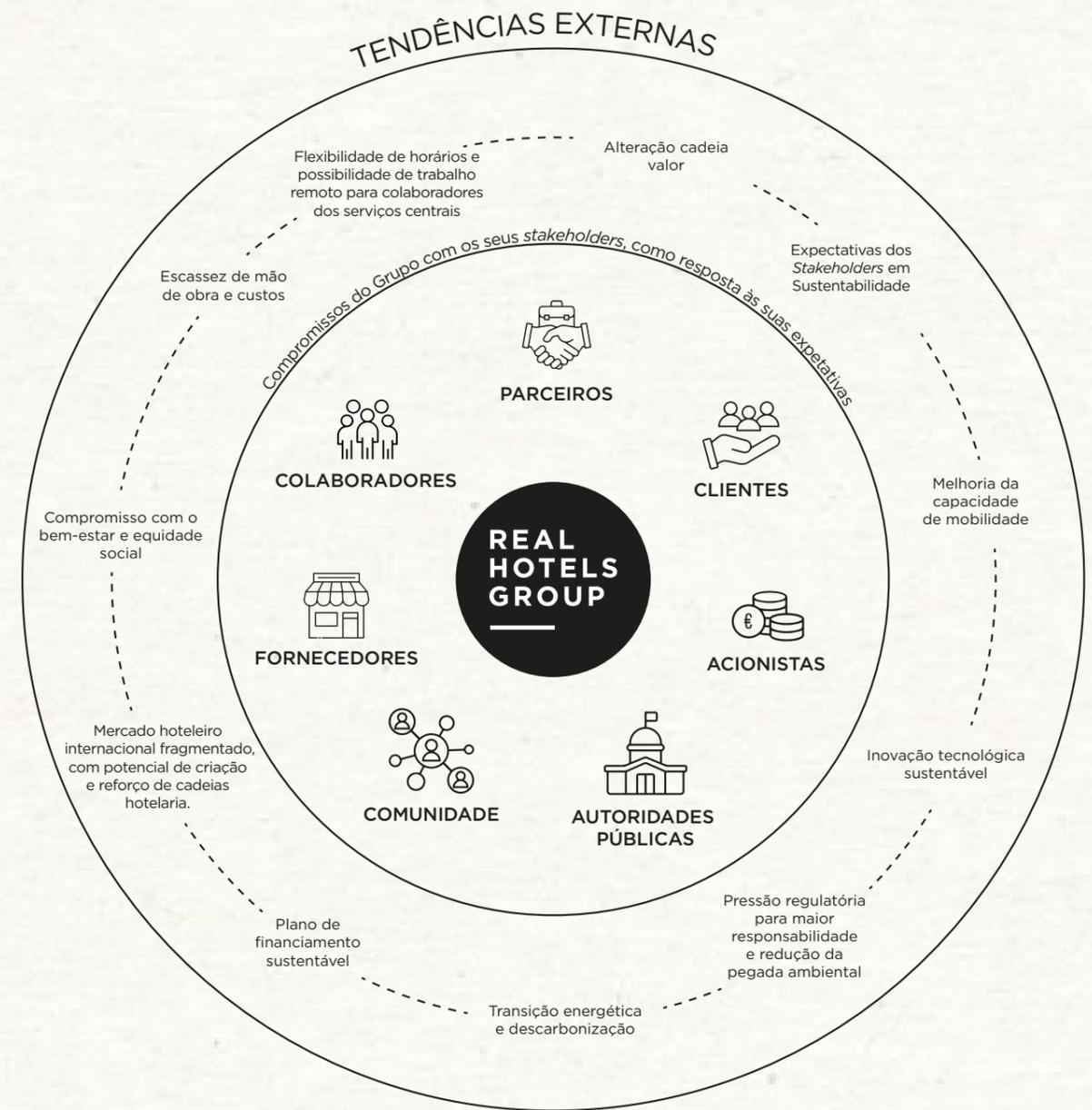
Criamos valor, não somente pela criação de emprego direto e indireto, mas promovendo a cultura e costumes locais, utilizando produtos locais, o que proporciona bem-estar e maior equidade social

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



01

WE ARE REAL

COMUNICAR QUE INTERESSA

A avaliação da materialidade é um processo que garante que a nossa estratégia está alinhada com os temas de maior importância para o nosso negócio e para as nossas partes interessadas.

Este processo foi iniciado em 2022 com o compromisso formal de uma revisão regular das nossas prioridades. Neste ciclo de reporte de 2023 realizámos uma revisão da materialidade através do seguinte processo contínuo: uma análise documental sobre novas tendências e prioridades que afetam o negócio da hospitalidade do RHG, que serviu posteriormente para a elaboração de um questionário interno para priorização dos novos e temas anteriores. Após esse processo foi realizado um novo focus group com vista a estabilização da materialidade do qual surgiram 29 prioridades dos quais se destacam **(Gestão de Energia e emissões de GEE, Consumo de água, Gestão de Resíduos, Direitos Humanos, Ética e Diversidade no órgão de administração, Transparência, Satisfação do Cliente, Atração, envolvimento e modelo de contratação de colaboradores, Qualificação dos trabalhadores e Inovação e transformação digital²)**



Foto: Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa

Pilar



Temas
Materiais
Base

- **Gestão de Energia e emissões de GEE**
- **Consumo de água**
- **Gestão de Resíduos**
- Riscos climáticos por geolocalização
- Aquisição e Eficiência de Materiais
- Economia Circular

- **Atração, envolvimento e modelo de contratação de colaboradores**
- **Qualificação dos trabalhadores**
- Conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar
- Igualdade salarial
- Modelo de Contratação
- *WellBeing*, Saúde e Segurança no Trabalho
- Diversidade da força de trabalho
- Apoio à comunidade
- Acesso e Acessibilidade
- Compras locais
- Parcerias locais

- **Direitos Humanos**
- **Ética e Diversidade no órgão de administração**
- **Transparência**
- **Satisfação do Cliente**
- **Inovação e transformação digital**
- Cibersegurança
- Conformidade legal
- Resiliência do Modelo de Negócio
- Saúde e Segurança do Cliente
- Gestão de risco
- Diligência devida da cadeia de abastecimento

Os temas assinalados a negrito são aos tópicos considerados como críticos, i.e., os temas materiais mais relevantes. Para estes, o relatório apresenta as iniciativas implementadas que consubstanciam a abordagem de gestão do tema, e os indicadores monitorizados, que apresentam o progresso realizado. Os temas que não se encontram a negrito não possuem um destaque tão pormenorizado no relatório, embora sejam divulgadas as iniciativas e os indicadores de desempenho existentes. Neste relatório não são especificadas as abordagens de ges-

tão, de forma detalhada, para os seguintes temas, que não foram considerados críticos na materialidade deste exercício: riscos climáticos por geolocalização; gestão de risco. Em 2024, no novo processo de revisão dos temas materiais, o RHG irá proceder à implementação de uma auscultação alargada de *stakeholders* para a aferição da dupla materialidade do grupo. Este processo terá em conta as novas recomendações da diretiva europeia e marcam assim o primeiro passo do processo de *compliance* com a diretiva.

² Temas com grau de importância crítica

01

WE ARE
REAL

GOVERNANÇA: BASE PARA UMA GESTÃO RESILIENTE

A gestão do Grupo é composta por três membros do Conselho de Administração (dois administradores executivos e um não executivo) e pela Comissão Executiva, que inclui quatro homens e três mulheres, sendo presidida pelo CEO. O objetivo prioritário é assegurar o desenvolvimento sustentável do Grupo, garantindo que dispomos dos recursos necessários para suportar a criação de valor a longo prazo para acionistas e *stakeholders* chave, como clientes, colaboradores, fornecedores e comunidades.

A governança é vista como uma estrutura abrangente, composta por um conjunto de responsabilidades e mecanismos que asseguram a concretização das prioridades estratégicas e metas de crescimento. Esta estrutura permite-nos monitorizar a gestão de forma eficaz, implementando políticas, procedimentos e pontos de controle necessários para a gestão adequada dos riscos do negócio. Além disso, promove ciclos de melhoria contínua, alinhando-se com as melhores práticas de responsabilidade corporativa e sustentabilidade observadas no setor.



Foto: Grande Real Villa Itália Hotel & Spa



DEFINIÇÃO DA ESTRATÉGIA ESG DO GRUPO

Após estes dois anos de sistematização interna da ESG, surgiu a necessidade de realizar, em 2024, uma auscultação alargada de *stakeholders*. Este processo terá em conta a definição de uma dupla materialidade, permitindo verticalizar uma estratégia ESG alinhada com a estratégia global do grupo. Será também revisto o modelo de *governance* do grupo assim como o seu modelo de funcionamento e objetivos.

GOVERNANCE PARA O ESG (MODELO EM 2022)

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

COMISSÃO
EXECUTIVA

COMITÉ
ESG

DIREÇÃO
HOTÉIS

PONTOS
FOCAIS ESG

01

WE ARE
REAL

A governança no Real Hotels Group é fortalecida por um conjunto de políticas e códigos, incluindo o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, o Código de Conduta e as práticas de *Compliance*, que juntos asseguram uma gestão ética e responsável, promovendo a integridade e a transparência em todas as operações do grupo.



Foto: Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa

#NúmerosQueFalamPorNós

- 0 incumprimentos com a regulação
- 0 violações ao código de conduta

Em 2023, não foram identificadas quaisquer violações aos códigos de conduta e *compliance*, reafirmando o compromisso do Real Hotels Group com a ética e a integridade nas suas operações.



"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. Temos ainda implementado um Canal de Denúncias confidencial que permite aos colaboradores reportar quaisquer preocupações relacionadas com violações dos direitos humanos ou outros princípios éticos, reforçando desta forma a nossa dedicação em manter um local de trabalho seguro e inclusivo."

António Gonçalves, Administrator and CFO

01

WE ARE
REAL**DIREITOS HUMANOS**

No Real Hotels Group, os direitos humanos são fundamentais para a nossa operação diária. O nosso Código de Conduta Anticorrupção estabelece princípios de integridade, respeito pela lei, honestidade e, crucialmente, respeito pela diversidade. Estes valores refletem o nosso compromisso em promover um ambiente de trabalho onde todos os colaboradores são tratados com dignidade e respeito, livre de discriminação ou assédio.

CÓDIGO DE CONDUTA

O Código de Conduta do RHG estabelece os valores, princípios e regras que orientam os comportamentos e ações dos colaboradores, dirigentes e administradores nas suas relações internas e com *stakeholders* externos. Este código enfatiza a integridade, respeito pela lei, transparência, honestidade e confiança, promovendo uma cultura organizacional ética e responsável. O código é revisto a cada três anos ou sempre que houver alterações significativas na estrutura da organização.

Temas abordados no código de conduta:

- Proibido qualquer comportamento que configure a prática de ato de corrupção
- Proibida a aceitação de presentes que não sejam simbólicos
- Proibida a realização de contribuições de natureza política

COMPLIANCE

O RHG valoriza a integridade e transparência, implementando três pilares fundamentais: o Canal de Denúncias, o Código de Conduta e o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção. O Canal de Denúncias permite que colaboradores e parceiros reportem anonimamente suspeitas de práticas ilícitas, reforçando o compromisso do grupo com a ética. O Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção inclui políticas e procedimentos rigorosos para identificar e mitigar riscos de práticas corruptas, assegurando a conformidade com a legislação anti-corrupção.

#DaPalavraÀAção**Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas**

O Real Hotels Group (RHG) implementou um Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC) que abrange todas as áreas de atividade do grupo, incluindo administração, operação e suporte. Este plano aplica-se a todos os colaboradores, diretores, administradores, prestadores de serviço e fornecedores. Os principais objetivos do PPRCIC incluem a identificação e análise dos riscos de corrupção, a classificação das situações que possam expor o RHG a tais riscos, e a implementação de medidas preventivas para reduzir a probabilidade e o impacto de tais ocorrências.

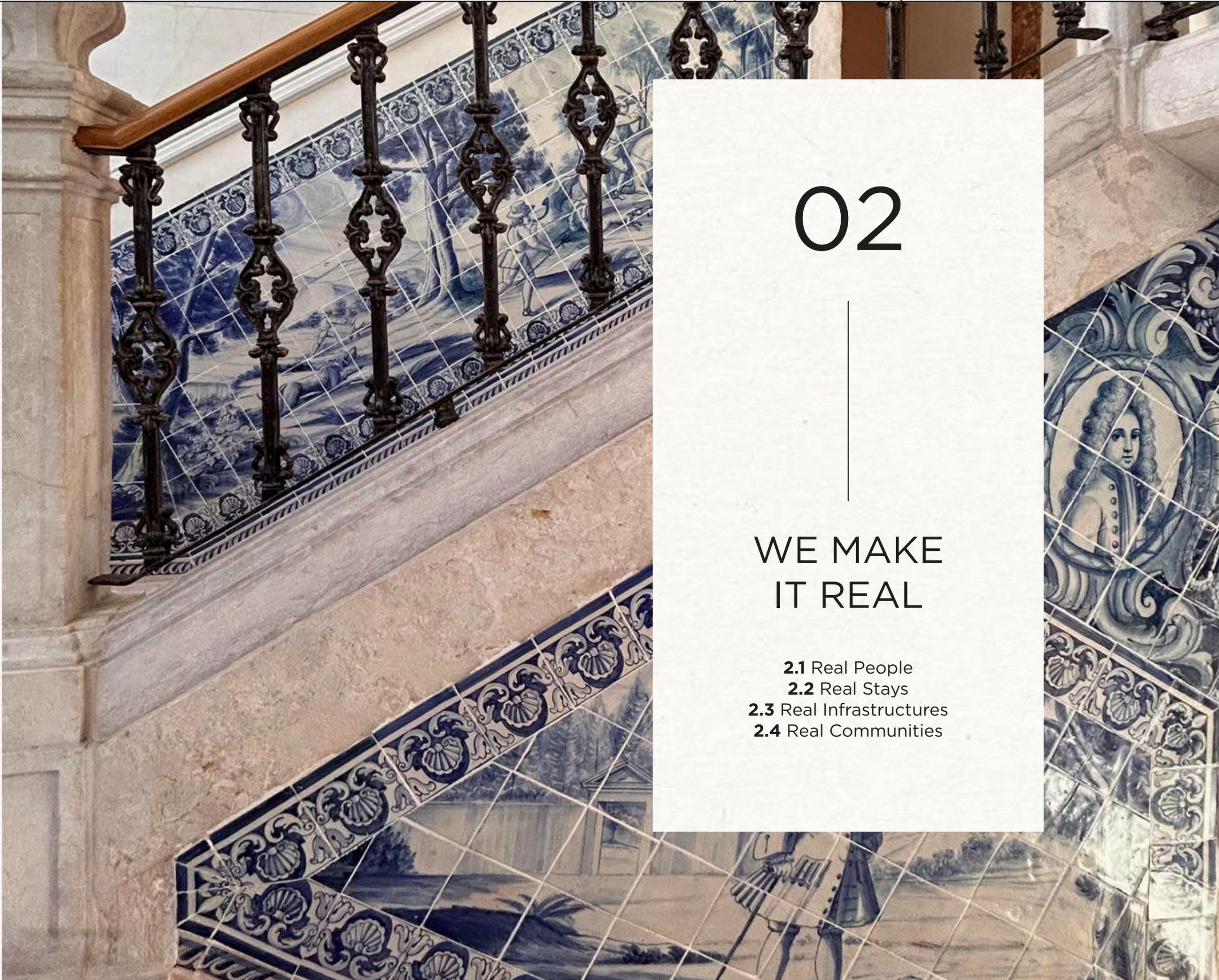


Foto: Real Palácio Hotel

02

WE MAKE IT REAL

- 2.1** Real People
- 2.2** Real Stays
- 2.3** Real Infrastructures
- 2.4** Real Communities



02

WE MAKE IT REAL

2.1. REAL PEOPLE

O QUE FIZEMOS EM 2023 PELAS PESSOAS DO REAL HOTELS GROUP

As pessoas são o ativo mais relevante do nosso negócio. A satisfação da equipa REAL é um fator crítico para o sucesso da nossa organização, e por isso temos vindo a desenvolver e implementar uma estratégia de recursos humanos. Em 2023, continuámos a melhorar a estratégia de recursos humanos do Grupo: consolidámos o modelo de contratação, tornando-o mais competitivo e ajustado aos aspetos que hoje são mais valorizados por quem procura uma oportunidade de trabalho no nosso setor. Permanecemos comprometidos com a criação de uma cultura que promove a diversidade e a igualdade de oportunidades, a conciliação, o desenvolvimento de competências e o bem-estar e saúde e segurança de cada um dos nossos colaboradores.

Temas que exploramos ao longo deste capítulo

- Diversidade da força de trabalho
- Conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar
- Atração, envolvimento e modelo de contratação de colaboradores
- Igualdade salarial
- Qualificação dos trabalhadores
- WellBeing, Saúde e Segurança no Trabalho

837 colaboradores, mais 13% que em 2022  Criação líquida de emprego: **69** colaboradores

Reconhecimentos Externos

 **8ª empresa mais atrativa** para trabalhar em Portugal*

Top 3 no setor do Turismo, pela dedicação e experiências proporcionadas a colaboradores e clientes* 

Iniciativas com que estamos comprometidos
NOVA SBE Inclusive community forum

#DaPalavraÀAção

Real People

Envolvimento e participação dos colaboradores: princípios base da estratégia de recursos humanos ganham vida na plataforma real people.

O lançamento, em 2023, da Real People, a plataforma multi-dimensões do Grupo, constitui uma etapa importante na construção da cultura do Grupo. É através desta plataforma que os colaboradores ficam a conhecer as novidades da empresa, gerem actos administrativos como férias ou despesas, acompanham o seu desempenho face aos KPIs definidos, e selecionam as formações que pretendem realizar.



"O que nos apaixona é precisamente a possibilidade de construir, edificar; fazer com que cada equipa, quer na operação hoteleira, quer nos departamentos de suporte ao negócio, tenha a possibilidade de dar o seu contributo criativo e a sua dedicação para a construção da cultura unificada do RHG, que determina a qualidade do produto e do serviço, e, conseqüentemente, a sustentabilidade e o crescimento do negócio."

Nádía Sousa, Director of Human Resources

02

WE MAKE IT REAL

TEMOS IMPLEMENTADO UM MODELO DE CONTRATAÇÃO QUE QUALIFICA, RECONHECE E Premeia o mérito e esforço de quem vai atrás dos bons resultados.

Depois de, em 2022, termos estado centrados em restabelecer a nossa operação após a pandemia, em 2023 ganhámos espaço para continuar a desenvolver a nossa estratégia de recursos humanos, o capital mais relevante do nosso Grupo.

Os nossos esforços focaram-se na construção de uma cultura que valoriza a colaboração, o desenvolvimento, o reconhecimento e a valorização dos resultados. Promovemos diversas oportunidades de progressão na carreira e valorização de talento, integradas em múltiplas iniciativas de *empowerment*, reconhecimento e recompensas. Além disso, dedicámos esforços para melhorar os espaços de trabalho e a comunicação interna.

Em 2023, mantivemos em vigor a nossa política de compensação variável por desempenho que, através da avaliação de desempenho quantitativa, atribui um bónus semestral. Implementámos ainda a avaliação qualitativa de colaboradores, processo base do plano de desenvolvimento, onde são identificadas as novas competências a serem adquiridas por cada colaborador.

#NúmerosQueFalamPorNós

837 colaboradores, mais 13% que em 2022

Em média, **92%** colaboradores em regime de *full-time*

93% contratações a termo certo

45% colaboradores com contrato a termo certo

69 novos postos de trabalho criados em 2023

5,4% Taxa média de absentismo

#DaPalavraÀAção



Avaliação quantitativa de colaboradores está na base da atribuição de prémios semestrais

O processo de avaliação de desempenho quantitativa envolve a medição e análise de dados objetivos e numéricos para avaliar o desempenho dos nossos colaboradores. No início de cada semestre, são comunicados os KPIs e os respetivos *targets* a serem atingidos por cada colaborador do Grupo. No final de cada semestre, os resultados alcançados por cada um, são apurados e devidamente comunicados aos colaboradores. Com base nos resultados dessas avaliações de desempenho quantitativas semestrais, os colaboradores podem ser elegíveis para receber o bónus semestral.



Plano de Desenvolvimento assegura o desenvolvimento contínuo dos colaboradores

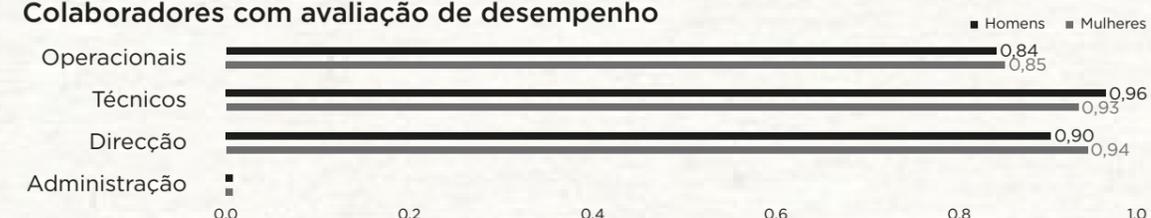
A avaliação de desempenho qualitativa é uma ferramenta de gestão que permite avaliar o desempenho comportamental e o potencial dos colaboradores. Este processo, realizado de forma estruturada e formal, facilita o alinhamento das expectativas dos colaboradores em relação ao seu desempenho e a definição de um Plano de Desenvolvimento que promove a sua evolução.

A avaliação qualitativa baseia-se no modelo de competências comportamentais do Real Hotels Group, onde são avaliadas tanto as competências core quanto as de liderança. O processo inclui o preenchimento do formulário de avaliação da equipa (respondido pelos reportes diretos e aplicável apenas às chefias) e um formulário de avaliação anual. A avaliação qualitativa reflete-se na atribuição de uma pontuação, numa escala de 1 a 5, que contribui para o desenvolvimento pessoal de todos os colaboradores.

#DaPalavraÀAção

Em média, **91%** dos nossos colaboradores são abrangidos pela nossa avaliação de desempenho

Colaboradores com avaliação de desempenho



02

WE MAKE
IT REAL

DEFENDEMOS A IGUALDADE SALARIAL. TEMOS VINDO A FAZER O NOSSO PERCURSO EM MATÉRIA DE CONCILIAÇÃO, PARA PODERMOS ATRAIR E RETER O MELHOR TALENTO.

Respeitamos a igualdade de oportunidades e salarial.

Valorizamos a individualidade de cada colaborador.

Estamos a trabalhar continuamente para nos tornarmos uma empresa mais inclusiva.

Oferecemos oportunidades de emprego baseadas em competências e mérito, com processos de recrutamento e seleção justos e imparciais. O Real Hotels Group desenvolve a sua atividade em *compliance* com a lei aplicável, nomeadamente a regulamentação laboral que lhe é aplicável. Oferece uma remuneração e benefícios que vão além das disposições legais e regulamentares e das convenções coletivas aplicáveis. Praticamos uma remuneração mínima, com valor superior ao do salário mínimo nacional.

Reconhecemos a importância da conciliação da vida profissional, pessoal e familiar dos nossos funcionários na construção de um ambiente de trabalho saudável e produtivo. Oferecemos a possibilidade de trabalho remoto, sempre que necessário para o colaborador, e em funções que o permitam. Durante a época baixa, e sempre que possível, atendemos às preferências expressas pelos colaboradores face a turnos e folgas.

#NúmerosQueFalamPorNós

1,1 rácio

remuneração homens-mulheres*, que apresenta uma evolução positiva, dado que era de 1,3 em 2022

100% dos colaboradores têm salário acima do ordenado mínimo nacional

* Com base na média de salários, a 31 de dezembro de 2023, de 1003 euros para as mulheres e 1341 euros para os homens



#DaPalavraÀAção

Política de remuneração variável

A política de compensação variável por desempenho, através da atribuição de bónus dividido entre o 1.º e o 2.º semestre, produz efeitos com o cumprimento dos objetivos estabelecidos para cada período. Com base na função desempenhada por cada colaborador, e no respetivo grupo e nível funcional em que se enquadre, é determinado o valor do bónus a atribuir. O seu valor anual será, no mínimo, equivalente a um salário, incluindo o salário base e o subsídio de isenção de horário de trabalho, se aplicável.

A divisão entre o 1º e o 2º semestre incentiva uma performance consistente ao longo do ano, ligando o prémio à conquista de metas específicas para cada semestre. Por outro lado, a atribuição de, no mínimo, um salário anual, considerando a função e o nível funcional de cada colaborador, reforça o compromisso com a equidade e a motivação. O desenho e implementação desta política, considerada uma boa prática de gestão para incentivar o progresso do desempenho, conta com o envolvimento direto e ativo da administração e direção de recursos humanos, no momento de definição dos KPIs, com visitas a cada um dos hotéis, e da comunicação dos resultados.

02

WE MAKE
IT REAL
**BENEFÍCIOS QUE PROMOVEM A CONCILIAÇÃO
E MELHORES NÍVEIS DE SAÚDE FÍSICA E MENTAL**

Procuramos promover a conciliação entre a vida profissional e pessoal.

Implementamos programas que visam melhorar a saúde dos nossos colaboradores.

O setor da hotelaria é muito desafiante sob o ponto de vista da conciliação, sobretudo para os colaboradores que trabalham na operação, onde o serviço é disponibilizado aos hóspedes 24 horas por dia, 7 dias por semana. Uma das formas de promovermos um maior equilíbrio entre a vida profissional e pessoal passa por disponibilizarmos condições e ofertas que promovem a saúde física, social e mental dos colaboradores, além da sua motivação e produtividade. A majoração dos dias de férias, o seguro de saúde e as ofertas para comemorar datas especiais são exemplos de programas que implementamos.

#NúmerosQueFalamPorNós

100% dos colaboradores têm majoração de 3 dias de férias

100% dos colaboradores

têm seguro de saúde (aplicado a colaboradores com mais de 6 meses e até 65 anos)

100% dos colaboradores

são ouvidos sobre a sua preferência sobre turnos e dias de folga.

Majoração de 3 dias de férias - 22 dias + 3

A majoração de 3 dias de férias concede benefícios aos colaboradores, aumentando as férias anuais para um total de 25 dias.

O Grupo manteve, em 2023, a aplicação de um único CCT nas empresas empregadoras do Grupo - Newpalm e Bernardino 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, promovendo uma maior satisfação dos colaboradores, resultante de um melhor equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

Seguro de saúde

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 com o custo totalmente suportado pela empresa, garantido a cobertura em caso de hospitalização, parto, ambulatório, estomatologia, medicamentos, rede de bem-estar, assistência às pessoas e 2.ª opinião médica. Mediante um preço especial, os colaboradores podem incluir o seu agregado familiar: 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.

Cabaz de nascimento

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

Celebramos uniões

Oferecemos a todos os colaboradores 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, implementamos iniciativas como esta, que servem como forma de reconhecimento e valorização, fortalecendo o nosso relacionamento com eles.

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 aumentar a satisfação e o envolvimento dos colaboradores, fortalecendo a cultura do Grupo, ao mesmo tempo em que reforçamos o reconhecimento e a valorização de quem colabora connosco.

#DaPalavraÀAção
**PASSO A PASSO PARA UMA CONCILIAÇÃO
MAIS ADEQUADA**

Ouvimos 100% dos nossos colaboradores dos hotéis sobre as suas preferências de horários e dias de folga. Embora não seja possível atender a todas as solicitações durante a época alta, quando a operação exige o máximo de dedicação de todos, durante a época baixa, as chefias têm como princípio ouvir as suas equipas sobre as preferências relativas aos horários de turnos e dias de folga. Quanto aos colaboradores dos serviços partilhados, é mais exequível para estes usufruírem de dias de teletrabalho, sempre que necessário.

02

WE MAKE IT REAL

MAIS DIVERSIDADE. MAIS IGUALDADE. MAIS INCLUSÃO.

Valorizamos a diversidade na nossa equipa.

Respeitamos a individualidade de cada colaborador.

Estamos a trabalhar continuamente para nos tornarmos uma empresa mais inclusiva.

Continuamos focados numa empregabilidade responsável, que recebe e promove todos, com base no princípio da igualdade de oportunidades, que premeia o mérito, a dedicação e os resultados conquistados. Apostamos numa cultura organizacional que valoriza a diversidade, onde todos podem ter um lugar e a oportunidade de desenvolver competências. Refletir a diversidade que encontramos na nossa comunidade e nos nossos hotéis torna-nos uma organização mais real, mais forte e mais preparada para receber os nossos hóspedes.

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.

Os nossos esforços têm estado mais direcionados para a igualdade de género e a inclusão de colaboradores com deficiência. Nesta última dimensão, estabelecemos uma parceria com um centro da Universidade Nova, criado para apoiar empresas comprometidas com a inclusão.

#ProgressoESG

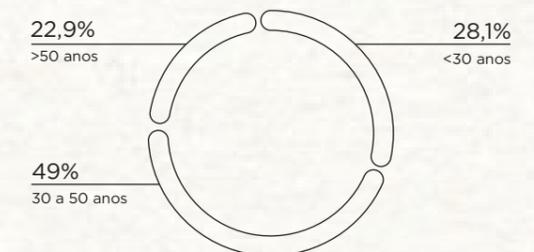
Total de colaboradores

O Real Hotels Group conta com um total de 837 colaboradores, um aumento de 13% face a 2022, contribuindo de forma ativa para a empregabilidade por meio de práticas de capacitação e desenvolvimento de competências, além da promoção de um ambiente de trabalho diversificado e inclusivo. Observou-se, em comparação a 2022, um ligeiro aumento na percentagem de mulheres no Grupo, resultando num consequente decréscimo da percentagem de homens.



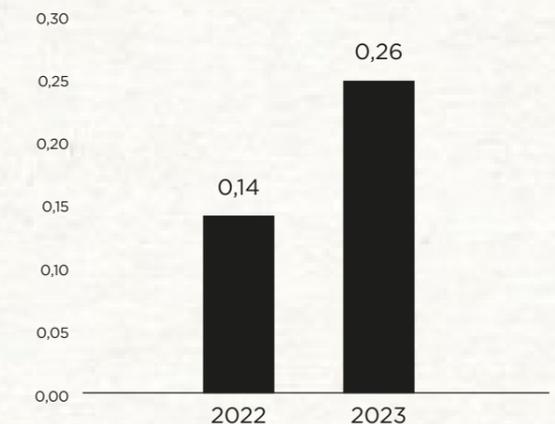
Estrutura etária

Relativamente à estrutura etária dentro do Real Hotels Group, 49,0% dos colaboradores centra-se em idades compreendidas entre os 30 e os 50 anos, sendo que dos restantes colaboradores, 28,1% têm idades inferiores a 30 anos e 22,9% têm idades superiores a 50 anos.



Trabalhadores Nacionalidade Estrangeira

Como reflexo do compromisso do Grupo com a inclusão, mas sobretudo da dinâmica de empregabilidade do setor, o número de trabalhadores de nacionalidade estrangeira aumentou 12 p.p. em relação a 2022, perfazendo um total de 26% em 2023.



#NúmerosQueFalamPorNós

52,9% mulheres

63% mulheres ocupam cargos de direção,
mais 1 p.p. face a 2022*

26% de colaboradores
tem nacionalidade estrangeira

1,1 rácio remuneração
homens-mulheres

40% de colaboradores
residem localmente, i.e., numa localidade
perto do hotel onde trabalham.

100% dos colaboradores
têm salário acima do ordenado mínimo nacional

*Considera o total de colaboradores em 2022 e 2023

#DaPalavraÀAção

Não temos feito o caminho da inclusão sozinhos. É um tema desafiante, para o qual contamos com o conhecimento de especialistas na área. A parceria com a NOVA SBE Inclusive Community Forum tem-nos possibilitado o acesso a formação e ao conhecimento de processos de gestão, além da partilha de experiências de sucesso de outras empresas. Por outro lado, a parceria com a APEXA tem-nos apoiado na seleção das unidades mais preparadas para receber colaboradores com alguma deficiência.

"Trabalhar no Grupo tem sido um desafio. Gosto muito do que faço, este é um setor muito entusiasmante. Esta oportunidade de trabalho mudou muito, e positivamente, a minha vida. Para além da satisfação que tenho com a função que desempenho, tenho aprendido e ganho novas competências, o que é certamente importante para o meu futuro profissional. A cereja em cima do bolo é o ambiente de trabalho e os colegas que encontrei, uma equipa de sonho"

Márcia Gonçalves, Cleaning Attendant

"A Márcia é o exemplo de como podemos ser uma empresa com lugar para todos. Com os processos de recrutamento e acompanhamento certos, e as infraestruturas e equipamentos adequados, as empresas podem desempenhar um papel importante na vida destas pessoas. Por outro lado, sentimos que a equipa também ganha com a inclusão destes colaboradores. O sentimento de pertença e a ligação em torno de um objetivo comum parecem mais fortalecidos"

Paula Henriques, Housekeeping Manager

"É muito importante o exemplo dado pelo Real Hotels Group, pois mostra que é possível para uma empresa integrar na sua equipa uma pessoa portadora de deficiência. Este é um exemplo de gestão responsável que deveria ser multiplicado"

Santa Casa Albufeira

02

WE MAKE
IT REAL

QUEREMOS QUE CADA COLABORADOR POSSA DESENVOLVER O SEU POTENCIAL, GANHAR NOVAS COMPETÊNCIAS E AJUDAR A PREPARAR A EMPRESA PARA O FUTURO.

Apostamos na qualificação de *hard* e *soft skills*.

Estimulamos percursos de crescimento profissional e pessoal.

Concebemos a formação como oportunidade para todos.

A qualificação do colaborador no nosso setor atividade é importante. Para o colaborador, porque contribui para a sua satisfação ao longo do tempo, dado que novas competências lhe permite assumir novas responsabilidades. Para o Grupo, é também fundamental, porque nos posiciona numa empresa equipada com as competências necessárias para melhorarmos a nossa operação, a satisfação dos hóspedes e os nossos resultados globais.

Ao investirmos na capacitação e no desenvolvimento dos nossos colaboradores, conseguimos elevar o seu nível de competências, o que se reflete num aumento da produtividade, numa diminuição da rotatividade de pessoal e na melhoria tanto da qualidade dos serviços prestados como da experiência do cliente. Em 2023, 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 eixo "Real Academy", começamos por definir o nosso Plano de Formação 2023, focado 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*.

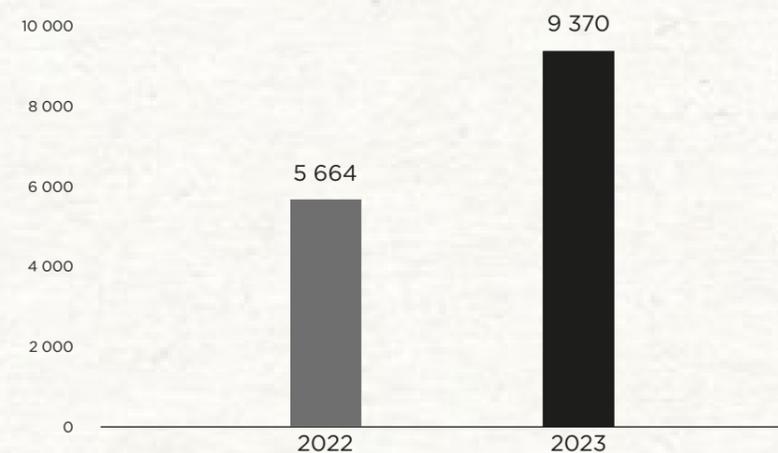
#NúmerosQueFalamosPorNós

9 370 horas
totais de formação

+ 65% horas de formação
em 2023, face a 2022

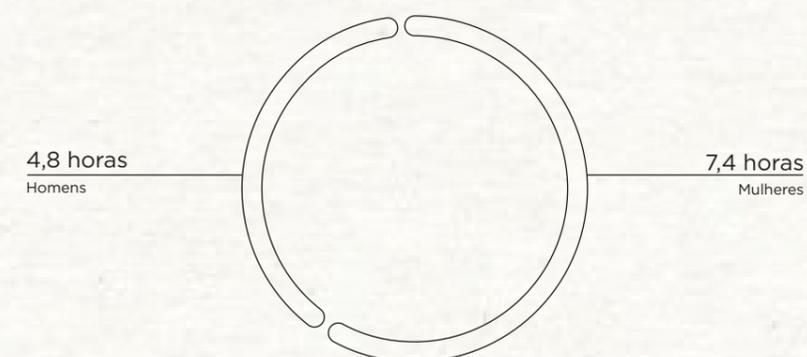
56 instituições parceiras
com quem temos estabelecido parceria
(número de escolas profissionais, universidades
e centros formativos)

Horas de formação realizadas por ano



Com um total de 9 370 horas, representando um aumento de 65,4% face a 2022, em 2023.

Média de horas de capacitação disponibilizadas



A média de horas disponibilizadas é significativamente superior para as mulheres (7,4h), em comparação com as 4,8 horas disponibilizadas aos homens.

As formações realizadas durante o ano de 2023, incidiram nas áreas de Recursos Humanos e Comunicação & Liderança, Financeira, Gestão operacional, IT e SST. De forma a proporcionar atividade formativa de forma mais constante, disponibilizamos ações formativas presenciais e online.

RH e Comunicação & Liderança



Financeira



IT



Gestão Operacional



SST



02

WE MAKE
IT REAL

2.2. REAL STAYS

INOVAÇÃO E EXCELÊNCIA OPERACIONAL: DIGITALIZAÇÃO, QUALIDADE E SUSTENTABILIDADE

As iniciativas de digitalização do RHG estão intimamente ligadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), nomeadamente aos objetivos de redução do consumo de recursos, eficiência energética, e gestão responsável de resíduos. Através da implementação de soluções digitais, o RHG está a reduzir significativamente a sua pegada ecológica, enquanto melhora a eficiência dos seus processos e promove a satisfação dos clientes. Estas medidas são fundamentais para o compromisso do grupo com a sustentabilidade, contribuindo para uma hotelaria mais responsável e ecologicamente consciente.

Temas que exploramos ao longo deste capítulo

Transição digital e sustentabilidade

Qualidade e Segurança do Cliente

#DaPalavraÀAção

Os vários projetos de:
Digital Concierge

PowerBI e Eficiência Operacional

SuitePad

Projeto de Digitalização e Desmaterialização de Faturas - OCR

Métricas de medição da satisfação do cliente

Fortalecimento da Segurança e Conformidade Digital

Monitorização digital da satisfação dos clientes

#NúmerosQueFalamPorNós

Digital Concierge a funcionar em 4 unidades

11 559 conversas registadas no DG

87% das conversas foram resolvidas exclusivamente online DG

2 060 quartos com pedidos de adiamento de limpeza

16 480€ de redução de custos



“A inovação tecnológica é fundamental para proporcionar experiências únicas aos nossos hóspedes e otimizar as nossas operações. Ao integrar soluções como o Digital Concierge e o SuitePad, estamos a personalizar cada interação, aumentando a satisfação do cliente e promovendo a sustentabilidade e eficiência no Real Hotels Group.”

Alexandre Pereira, Diretor Comercial -
Director of Sales & Revenue

02

WE MAKE
IT REAL

MAIS INOVAÇÃO. MAIS EFICIÊNCIA. MAIS SUSTENTABILIDADE. NO REAL HOTELS GROUP, A DIGITALIZAÇÃO É A CHAVE PARA TRANSFORMAR A EXPERIÊNCIA DOS NOSSOS HÓSPEDES E OTIMIZAR AS NOSSAS OPERAÇÕES.

Maior Eficiência.

Melhor resposta à necessidade do cliente.

Redução da pegada Ambiental.

Em 2023, o Real Hotels Group (RHG) reforçou o seu compromisso com a inovação e sustentabilidade, adotando soluções tecnológicas que melhoram a experiência dos hóspedes e otimizam a eficiência operacional. Entre as iniciativas destacam-se o Digital Concierge e o SuitePad, que permitem ao grupo não só elevar a qualidade dos serviços prestados, mas também contribuir para os seus objetivos ambientais.

Digital Concierge

O Digital Concierge foi uma das principais inovações do RHG em 2023, introduzido em quatro das suas unidades: Grande Real Santa Eulália Resort Hotel & Spa, Grande Real Villa Itália Hotel & Spa, Hotel Real Palácio e Real Marina Hotel & Spa. Esta plataforma oferece uma interação direta e imediata entre os hóspedes e os serviços do hotel, facilitando pedidos como room service, reservas de spa e serviços adicionais. Com 11.559 conversas registadas em 2023, 87,6% destas foram resolvidas exclusivamente através da plataforma, sem necessidade de intervenção do *staff*. Esta eficiência não só aumenta a satisfação dos clientes, como também reduz a carga operacional sobre os colaboradores.

SuitePad

Outro marco de inovação em 2023 foi a implementação do SuitePad, um sistema de tablets disponível nos quartos dos hotéis. Esta ferramenta digital substitui os tradicionais diretórios em papel. Através do SuitePad, os hóspedes são questionados sobre a necessidade de limpeza diária dos quartos, resultando em 2.060 quartos que optaram por não limpar, traduzindo-se numa redução de custos de 16.480€. Esta plataforma, sem custos diretos para o RHG tem um impacto significativo na redução do uso de água e eletricidade e resultando numa, não só, maior eficiência e redução de custos operacionais mas também reforçando o nosso compromisso com a sustentabilidade.

#DaPalavraÀAção

A implementação do Digital Concierge e do SuitePad está alinhada com os objetivos de sustentabilidade do RHG, ao promover a redução do uso de papel e outros recursos físicos, ajudando a diminuir a pegada ecológica do grupo. Esta ferramenta não só melhora a experiência dos hóspedes, mas também contribui para a sustentabilidade ambiental, um dos pilares da estratégia do RHG.



02

WE MAKE
IT REAL

MAIOR CONVENIÊNCIA. MAIOR MODERNIDADE. MENOR IMPACTO AMBIENTAL

Maior Eficiência.

Redução de custos operacionais.

PowerBI e Eficiência Operacional

O RHG adotou ferramentas de análise de dados, como o PowerBI, que têm sido essenciais para melhorar a eficiência operacional. Esta solução permite à gestão aceder a relatórios financeiros em tempo real, otimizando a monitorização de receitas e custos em todas as unidades do grupo. A capacidade de análise imediata proporcionada pelo PowerBI tem sido crucial para a tomada de decisões informadas, particularmente na gestão de receitas de áreas complementares como *Food & Beverage* (F&B) e *spa*, que atualmente contribuem com 35% a 40% das receitas totais do grupo.

Projeto de Digitalização e Desmaterialização de Faturas - OCR

Iniciado em 2023, o Projeto de Digitalização e Desmaterialização de Faturas - OCR tem como objetivo transformar o processamento de faturas no Departamento Financeiro e nos *Shared Services* do RHG. Com o Go live previsto para julho de 2024, esta iniciativa visa otimizar o tempo de processamento de cada fatura e reduzir significativamente os erros humanos, através da introdução de mais pontos de validação no lançamento de documentos.

Este projeto também possibilitará que todas as faturas sejam arquivadas em formato digital, garantindo acesso fácil e manuseamento eficiente. Com a implementação completa, espera-se que a contabilização seja realizada de forma mais ágil, permitindo uma análise financeira mais célere e precisa.

Fortalecimento da Segurança e conformidade operacional

Em 2023, o Real Hotels Group implementou uma série de medidas estratégicas para reforçar a segurança da informação e garantir a conformidade operacional em todas as suas unidades. A instalação de novas *firewalls* nas unidades Grande Real Villa Itália e Holiday Inn Express Lisbon Airport aumentou significativamente a proteção contra ameaças cibernéticas, proporcionando maior visibilidade sobre a rede de dados. Paralelamente, a reestruturação da política geral de *backups* e a revisão da política de segurança da informação (PSI) asseguram que os dados críticos sejam protegidos e recuperáveis, alinhando-se com o Plano de Continuidade de Negócios (BCP). Além disso, a uniformização da configuração fiscal da aplicação de negócio PMS OPERA para as marcas HREAL e HIE garante a compatibilidade com os mais recentes requisitos fiscais e legais. Estas iniciativas refletem o compromisso do RHG em manter um ambiente seguro e em conformidade, protegendo as operações e assegurando a continuidade dos negócios.

#DaPalavraAAção

O impacto destes projetos de transformação digital é crucial para a melhoria da eficiência operacional do grupo, especialmente no contexto da gestão financeira, ao mesmo tempo que contribui para os objetivos de sustentabilidade, otimizando a eficiência operacional, reduzindo recursos e a dependência de processos baseados em papel.

A proteção da informação é fundamental para garantir a confiança dos nossos *stakeholders* e a conformidade legal.

#NúmerosQueFalamPorNós

Monitorização de custos e receitas em tempo real

Desmaterialização de Faturas

Novas *firewalls* nas unidades Grande Real Villa Itália e Holiday Inn Express Lisbon Airport

Todas as unidades do grupo passaram por uma reestruturação da política de *backups* em 2023

02

WE MAKE IT REAL

A MONITORIZAÇÃO E GESTÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE É UMA PRIORIDADE PARA GARANTIR A RETENÇÃO

Respostas adaptadas às necessidades dos clientes.

Satisfação do cliente

No Real Hotels Group, a satisfação do cliente é uma prioridade essencial. O nosso compromisso é criar experiências de hospitalidade únicas e inesquecíveis, que superem as expectativas dos nossos hóspedes. Para isso, adotamos uma abordagem multifacetada, apoiada por ferramentas digitais avançadas e práticas inovadoras de atendimento ao cliente.

Ferramentas e Metodologias Utilizadas

Inquéritos de Satisfação:

- Enviamos um questionário detalhado a todos os hóspedes após o *checkout*, permitindo-lhes avaliar a sua experiência e fornecer *feedback* sobre diferentes aspetos da sua estadia.

Plataformas de *Feedback* Digital:

- Utilizamos plataformas digitais para integrar e gerir todo o *feedback* dos clientes coletado em diversas fontes *online*, como Booking, Airbnb, Zomato, The Fork. Isso permite-nos monitorizar a semântica, o sentimento e as categorias mencionadas nas *reviews*, facilitando ações corretivas rápidas e eficazes.

Canais de Comunicação:

- Disponibilizamos vários canais de comunicação, como *email* e *chat*, para que os clientes possam facilmente fazer sugestões, reflexões ou apontar deficiências na experiência recebida. Prometemos respostas rápidas.

A satisfação do cliente é medida e monitorizada por vários indicadores chave, que incluem a pontuação média dos hóspedes em diferentes hotéis. Estes são reportados sistematicamente para assegurar transparência e continuidade na melhoria dos serviços.

#DaPalavraÀAção

Diariamente fazemos um esforço para criar a nossa oferta às expectativas e necessidades dos nossos clientes. Em 2023 subimos o índice médio de satisfação, reportada pelos clientes, no total de todas as plataformas.

Paralelamente numa escala de 0 a 5, tivemos uma Satisfação de Cliente da organização dos nossos eventos de 4.7.

78 Reclamações recebidas

5 ESTRELAS

GRANDE REAL SANTA EULÁLIA

RESORT & HOTEL SPA ALBUFEIRA

2022 - 8.5/10
2023 - 8.6/10 (+0.1)

GRANDE REAL VILLA ITÁLIA

HOTEL & SPA CASCAIS

2022 - 8.7/10
2023 - 8.8/10 (+0.1)

REAL MARINA

HOTEL & SPA OLHÃO

2022 - 8.4/10
2023 - 8.5/10 (+0.1)

REAL PALÁCIO

HOTEL LISBOA

2022 - 8.0/10
2023 - 8.2/10 (+0.2)

4 ESTRELAS

REAL OEIRAS

HOTEL OEIRAS

2022 - 7.8/10
2023 - 8.0/10 (+0.2)

REAL BELLAVISTA

HOTEL & SPA ALBUFEIRA

2022 - 7.9/10
2023 - 8.0/10 (+0.1)

BOUTIQUE HOTEL

MAXIME HOTEL

by REAL HOTELS GROUP

2022 - 8.9/10
2023 - 9.0/10 (+0.1)

APARTAMENTOS

REAL MARINA

RESIDENCE OLHÃO

2022 - 8.6/10
2023 - 8.7/10 (+0.1)

REAL RESIDÊNCIA

APARTMENTS LISBOA

2022 - 7.7/10
2023 - 7.8/10 (+0.1)

3 ESTRELAS



UM HOTEL IHG LISBON AIRPORT

2022 - 6.9/10
2023 - 7/10 (+0.84)



UM HOTEL IHG LISBON PLAZA SALDANHA

2022 - 8.5/10
2023 - 8.6/10 (+0.85)



UM HOTEL IHG LISBOA ALFRAGIDE

2022 - tbd/10
2023 - 8.2/10



UM HOTEL IHG LISBON AVENIDA DA LIBERDADE

2022 - 8.1/10
2023 - 8.2/10 (+0.57)



UM HOTEL IHG PORTO CITY CENTRE

2022 - 8.7/10
2023 - 8.6/10



UM HOTEL IHG PORTO EXPONOR

2022 - 8/10
2023 - 8.3/10

02

WE MAKE
IT REAL
**MELHORIA CONTÍNUA DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE
ATRAVÉS DA GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E CAMPANHAS
PROMOCIONAIS**
**Abordagem do Real Hotels Group na Otimização
da Experiência do Cliente por meio de Feedback
e Estratégias de Marketing Digital.**
Reclamações

No Real Hotels Group, valorizamos o *feedback* dos nossos clientes como uma oportunidade para melhorar continuamente os nossos serviços. Em 2023, registámos um total de 78 reclamações, que foram tratadas com a máxima prioridade. De forma a dar uma resposta mais célere, todas as reclamações são identificadas e geridas pelas equipas internas dos hotéis procurando tomar medidas corretivas eficazes.

Além disso, utilizamos as reclamações como uma ferramenta para *benchmarking*, comparando o nosso desempenho com os padrões do setor, assegurando que mantemos um nível de serviço superior.

O nosso compromisso com a transparência e a melhoria contínua garante que cada reclamação é uma oportunidade para reforçar a confiança dos nossos clientes e aprimorar a sua experiência connosco.

Campanhas

Em 2023, graças às nossas estratégias inovadoras de marketing digital e à adoção de soluções tecnológicas avançadas, lançámos 17 campanhas promocionais que resultaram em mais de 2.700 reservas e 10.500 noites vendidas com descontos médios de 19%. Estas iniciativas não só proporcionaram valor acrescentado aos nossos clientes, como também otimizaram a ocupação dos nossos hotéis e reforçaram a eficiência operacional do Real Hotels Group.”

#NúmerosQueFalamPorNós

17 campanhas promocionais
lançadas em 2023

2 736 reservas
efetuadas através das campanhas

10 511 noites vendidas
com descontos promocionais

€388 743,04 em descontos aplicados

€2 046 016,00 em valor total associado
aos descontos das campanhas



“A nossa prioridade é o foco no cliente, o caminho para uma maior digitalização potencia uma resposta mais rápida garantindo que cada interação seja personalizada e memorável. Estamos comprometidos em gerir as reclamações de forma eficaz, transformando feedbacks em oportunidades de melhoria contínua, para que cada estadia no Real Hotels Group seja uma experiência excepcional.”

Sara Pozzetti, Digital Marketing Director

02

WE MAKE
IT REAL

2.3. REAL INFRASTRUCTURES

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL ATRAVESSA O CICLO DE VIDA DOS NOSSOS HOTÉIS

Ao adotarmos práticas que conduzem a um consumo mais eficiente, reduzimos custos operacionais, e destacamo-nos como uma empresa responsável, que contribui para a prevenção e minimização os desafios ambientais globais, e está alinhada com as expectativas do mercado, em relação à responsabilidade ambiental das empresas.

A adoção de medidas de eficiência energética, hídrica e de gestão de resíduos é da responsabilidade da equipa de manutenção do Grupo, sendo que a implementação de medidas de eficiência está dependente da aprovação do plano de investimentos. A par da seleção e implementação de medidas, o Grupo tem uma equipa responsável pela monitorização de indicadores de impacto 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. As iniciativas descritas ao longo deste capítulo, já implementadas em diversas unidades do Grupo, evidenciam o compromisso de utilizar os recursos naturais de forma mais eficiente, contribuindo para a redução de custos e assegurando, simultaneamente, uma conduta mais responsável.

Temas que exploramos ao longo deste capítulo

- Gestão de Energia e emissões de GEE
- Gestão de Resíduos
- Economia Circular
- Consumo de água
- Aquisição e Eficiência de Materiais

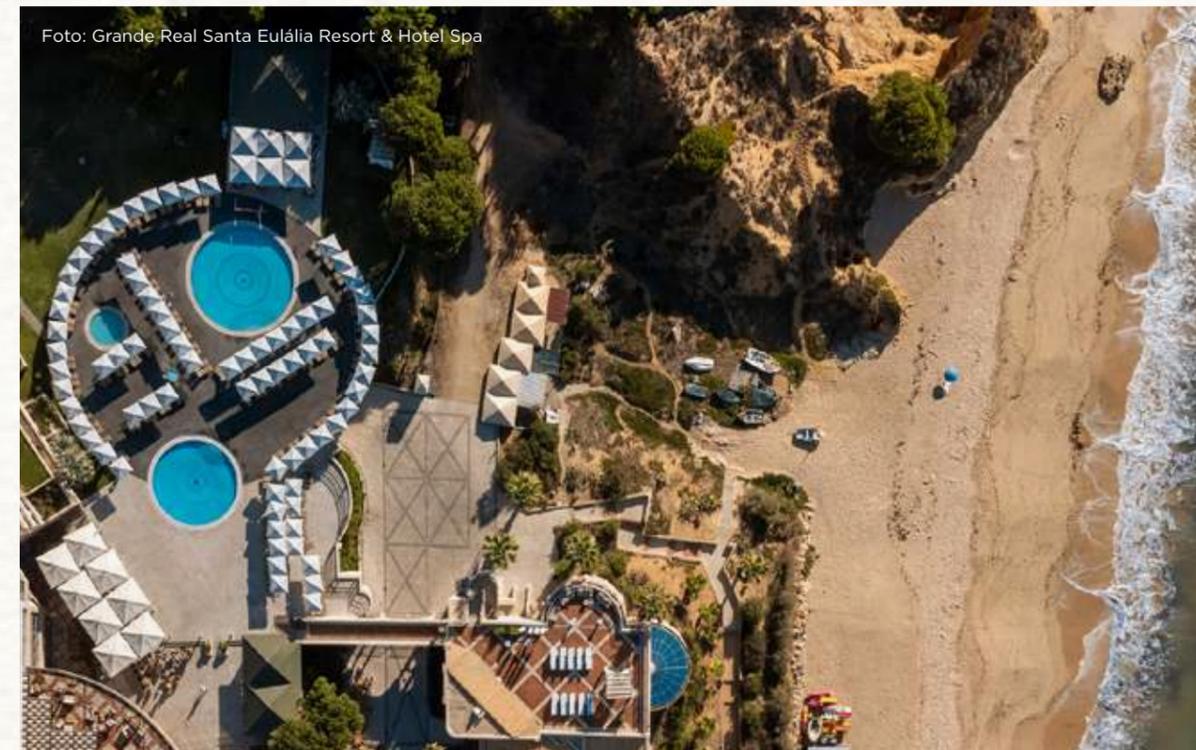


Foto: Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa



"A nossa operação depende de recursos naturais, e por isso importante implementarmos medidas ambientais desde a fase de projeto à fase de operação dos nossos edifícios. Por outro lado, o consumo de energia e água representam um custo relevante da operação de um hotel. Os equipamentos, soluções e comportamentos que nos permitem reduzir estes custos são importantes para a sustentabilidade ambiental e financeira"

Simão Simão, Director of Operations

02

WE MAKE
IT REAL**SEGUIMOS UM CONJUNTO DE BOAS PRÁTICAS AMBIENTAIS, QUE APLICAMOS NO DESENVOLVIMENTO DE NOVOS HOTÉIS, E NAS RENOVAÇÕES QUE REALIZAMOS EM HOTÉIS JÁ EXISTENTES.**

Criamos espaços seguros e saudáveis, que promovem o bem-estar e a sustentabilidade.

Adotamos soluções que reduzem o consumo e os custos financeiros. Analisamos soluções adequadas a cada ativo/hotel, que sejam economicamente viáveis e que nos permitam reduzir a pegada ambiental.

Estamos comprometidos com um pacote de iniciativas ambientais base, nos nossos hotéis, seguindo o guia de boas práticas das marcas parceiras. Aplicamos boas práticas ambientais em novos hotéis e nas renovações de hotéis já existentes.

Implementamos boas práticas associadas aos principais sistemas de avaliação.

Sensibilizamos hóspedes e colaboradores para a sustentabilidade.



Foto: Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa

1. Chuveiros de alta eficiência

Chuveiros com um menor caudal reduzem o consumo de água, sem comprometer a experiência do cliente.

2. Torneiras de baixo caudal

A aplicação de redutores de caudal nas torneiras existentes permite controlar a quantidade de água que passa pela torneira, sem afetar a pressão da água. Isto permite a um hotel reduzir o consumo de água, continuando a proporcionar uma boa experiência aos hóspedes.

3. Iluminação LED

Efetuamos poupanças significativas com a substituição das lâmpadas de halogéneo e fluorescentes por LED, uma vez que as lâmpadas LED consomem 80-90% menos energia do que as lâmpadas de halogéneo, e 50% menos energia do que as fluorescentes. As poupanças podem ser ainda maiores quando incorporamos sistemas de controlo da iluminação, que desligam ou reduzem automaticamente a iluminação, quando as áreas não estão a ser utilizadas.

4. Ventilação de cozinhas em função da procura

A ventilação de cozinha baseada na procura faz corresponder automaticamente o caudal de ventilação da cobertura de extração de acordo com o nível de cozedura necessário. Esta medida poupa energia ao ventilador e, em muitos casos, pode também reduzir o consumo de energia para aquecimento e arrefecimento, associado à entrada de ar fresco. É aplicável tanto a fogões a gás como de indução.

5. Ventiladores de alimentação ou de extração com controlo de velocidade variável

A ventilação de cozinha baseada na procura faz corresponder automaticamente o caudal de ventilação da cobertura de extração de acordo com o nível de cozedura necessário. Esta medida poupa energia ao ventilador e, em muitos casos, pode também reduzir o consumo de energia para aquecimento e arrefecimento, associado à entrada de ar fresco. É aplicável tanto a fogões a gás como de indução.

6. Ventilação de controlo da procura

Quando aplicamos a ventilação de controlo da procura utilizamos sensores para ajustar os caudais de ventilação com base no número de pessoas que se encontram numa divisão. Esta medida ajuda a reduzir o consumo de energia durante períodos de baixa ocupação, uma vez que reduz a energia da ventoinha e a necessidade de aquecer ou arrefecer o ar fresco que entra.

7. Controlo de velocidade variável em bombas

O controlo de velocidade variável nos sistemas principais de aquecimento e de água refrigerada, através de motores EC ou variadores de velocidade variável, permite que o caudal seja ajustado de acordo com a procura real, resultando em poupanças de energia significativas.

8. Controlos do quarto de hóspedes

Sempre que possível instalamos uma estratégia de controlo, como um sistema de gestão de quartos, para reduzir o consumo de energia do ar condicionado e da iluminação.

9. Controlos de edifícios

Ao adotarmos nos nossos hotéis um sistema de gestão conseguimos um melhor controlo e monitorização do hotel. Não só ganhamos em capacidade de reduzir o consumo de energia, como também permitir a resposta a falhas nos sistemas de aquecimento e refrigeração, antes que estas afetem a experiência dos hóspedes.

10. Energia solar fotovoltaica e térmica

Sempre que possível, e financeiramente viável, utilizamos energia solar fotovoltaica, que permite que um hotel gere parte da sua própria eletricidade através de painéis fotovoltaicos, enquanto a energia solar térmica permite que um hotel obtenha água quente através de painéis solares.

11. Bombas de calor de água quente

As bombas de calor de água quente são 3 a 4 vezes mais eficientes em termos energéticos do que as caldeiras a gás ou elétricas, bem como os aquecedores de água quente.

12. Recuperação de calor e frio da ventilação geral

Os sistemas de ventilação têm calor residual que pode ser captado e transferido para o ar de entrada através de um processo de "recuperação de calor". Durante os meses de verão, essas unidades podem ajudar a arrefecer o ar de entrada, enquanto nos meses de inverno aquecem o ar de entrada.

13. Eletrodomésticos energeticamente eficientes

Em caso de substituição de aparelhos como frigoríficos, mini-bares e outros equipamentos de cozinha durante uma renovação, estes são substituídos por equipamentos energeticamente mais eficientes, como os que possuem a classificação Energy Star ou equivalente.

14. Equipamento de cozedura por indução

As cozinhas dos hotéis consomem grandes quantidades de energia, tanto para cozinhar alimentos como para refrigerar e ventilar o ambiente da cozinha. Os fogões de indução transferem a energia diretamente da bobina de indução para a panela, aplicando-a apenas onde é necessária. Esta tecnologia reduz o consumo de energia associado à cozedura em até 80%, em comparação com os fogões a gás tradicionais.

15. Localização do equipamento das centrais

A localização das principais instalações, como a sala de controlo, *chillers*, caldeiras, sistemas de AVAC e armazenamento de água quente, pode ter um impacto significativo nos custos operacionais de funcionamento do hotel. Quanto mais próximas estiverem do ponto de utilização, menores serão os custos de capital e o consumo de energia.

16. Localização e orientação

A análise da localização permite avaliar a conceção ideal do edifício, incluindo orientação, o envidraçamento, o controlo solar, o sombreamento exterior e o desempenho térmico da envolvente do edifício, com o objetivo de minimizar o ganho e a perda de calor.

17. Desempenho térmico do edifício

O bom desempenho térmico pode ser conseguido através da melhoria do isolamento dos vidros e das paredes, bem como da redução do rácio janela-parede.

18. Controlo solar dos vidros

O controlo solar dos vidros reduz o ganho de calor através das janelas, utilizando vidro especializado, revestimentos e orientação das janelas para minimizar a quantidade de radiação infravermelha que pode passar pela unidade de envidraçamento.

19. Controlos de iluminação

A instalação de controlos de iluminação, incluindo sensores de ocupação e de luz natural do dia, permite poupar uma quantidade significativa de energia.

20. Subcontagem de energia

Um sistema automatizado de medição parcelar de energia e comunicação de dados atribui o consumo de energia à utilização final (aquecimento, arrefecimento, água quente sanitária, lavandaria, etc.). Este sistema fornece um método para verificar se o consumo de energia está dentro dos valores de referência esperados, fazendo disparar alarmes se os consumos saírem da média habitual. as tendências ao longo do tempo para possibilitar melhorias.

21. Dimensão da piscina

As piscinas são um dos maiores hot spots de consumidor de energia num hotel, representando até 20% do consumo total de energia. Em novos hotéis procuramos estudar a dimensão da piscina, para promover uma redução do consumo energético, sem comprometer o nível de experiência dos hóspedes.

22. Lavandaria

As lavandarias internas devem utilizar equipamento energeticamente eficientes. No entanto, e nos casos onde existe essa possibilidade, recorreremos a uma lavandaria industrial subcontratada de renome, que normalmente pode consumir até três vezes menos energia (por kg) do que as necessidades equivalentes de um hotel de pequena dimensão.

23. Equipamento de correção do fator de potência

Certos equipamentos (por exemplo, motores associados a ventiladores e bombas) podem criar "ruído" no sistema de distribuição elétrica, o que reduz a eficiência do sistema elétrico. O equipamento de correção do fator de potência pode ser adicionado centralmente ou no equipamento de utilização final para corrigir esse "ruído".

02

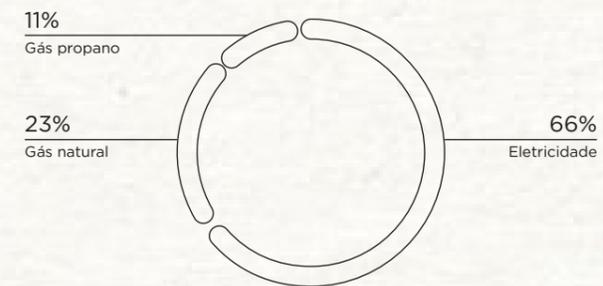
WE MAKE IT REAL

DESEMPENHO 2023 - ENERGIA

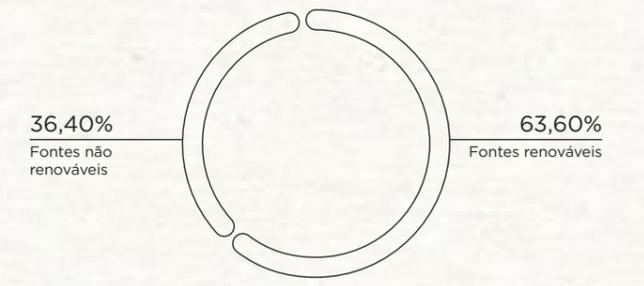
Em 2023, o RHG obteve um consumo total de energia de 26 359,8 MWh, sendo que a maioria dessa energia consumida foi na forma de propano e eletricidade. Do total de energia consumida, 63,6% é proveniente de fontes renováveis, prevalecendo o compromisso do Grupo com o ambiente.

O ano de 2022 iniciou-se com forte impacto das medidas restritivas no âmbito da pandemia COVID-19 ainda a pesar sobre o Turismo, no geral, e no nosso Grupo, em particular. Por esta razão verificou-se, em 2023, um aumento significativo do consumo de energia e das emissões de CO₂e, face ao ano de 2022. Para uma análise mais fundamentada, recorreu-se ao cálculo dos consumos por rácios; nomeadamente por hóspede, e por quarto ocupado.

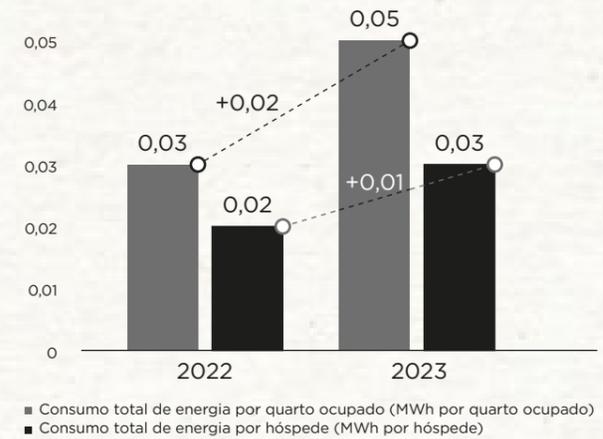
Consumo total de energia



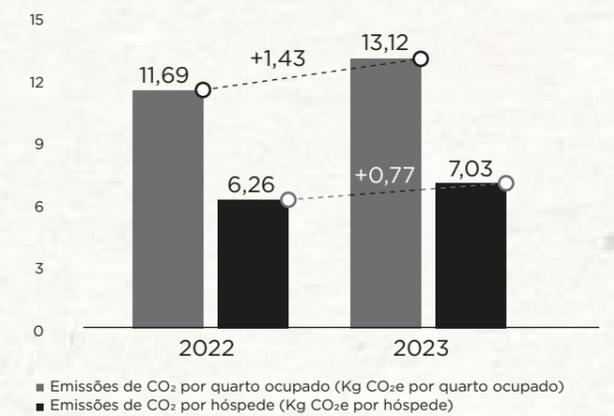
Fontes da energia consumida



Intensidade energética



Intensidade das emissões de gases com efeitos de estufa



#NúmerosQueFalamPorNós

26 359,8 consumo de MWh
mais 83% que em 2022

6 564 028,9 emissões (Kg CO₂e)
mais 23% que em 2022

344 538,4 m³ de consumo de água
mais 33,2% que em 2022

02

WE MAKE IT REAL

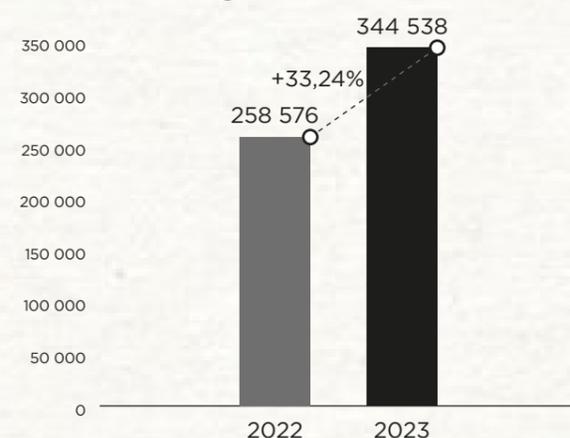
DESEMPENHO 2023 - ÁGUA

Em 2023, o consumo de água obtido foi de 344 538 m³, representando um aumento de 33,24% face ao consumo de 2022. Relativamente aos rácios calculados, ambos sofreram um aumento face a 2022, sendo que o consumo de água por quarto ocupado teve uma variação de +0,12 e o consumo de água por hóspede teve uma variação de +0,07.

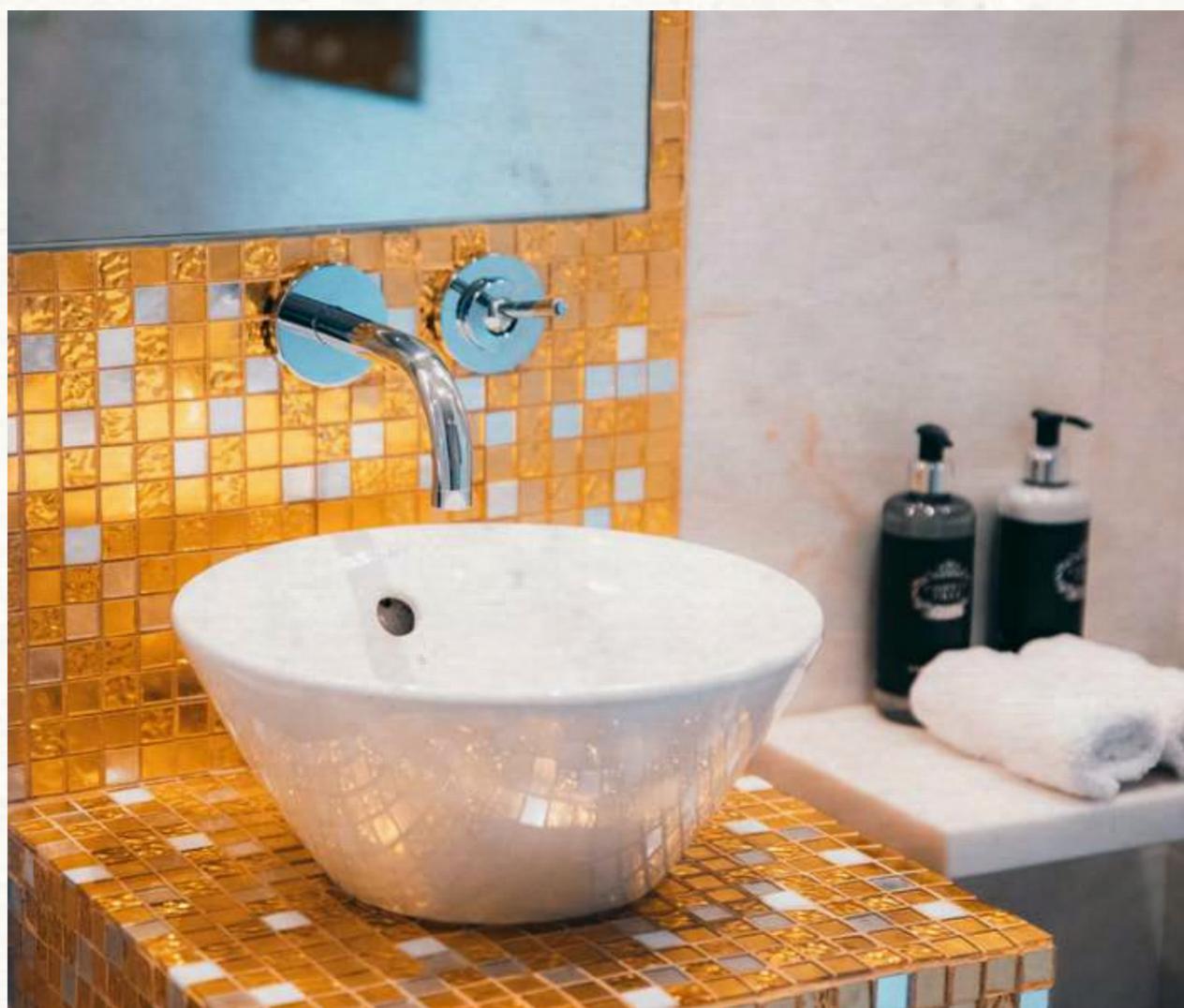
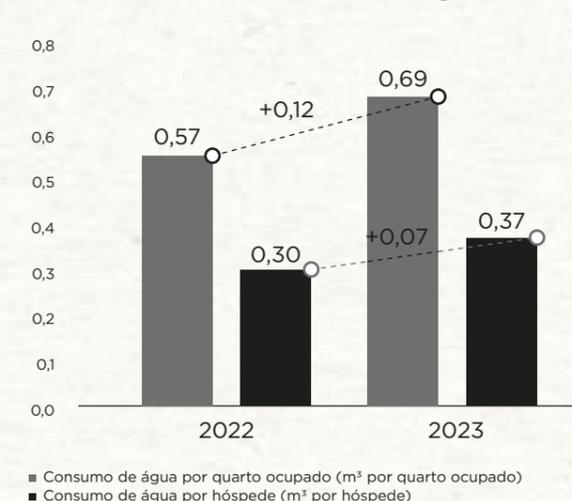
DESEMPENHO 2023 - RESÍDUOS

Em 2023, a produção de resíduos atingiu os 759 945 Kg, representando um aumento de 52,8% face a 2022. Este aumento reflete-se também no peso de resíduos por hóspede, que aumentou +0,23, face a 2022, e no peso de resíduos por quarto ocupado, que sofreu uma variação de +0,43.

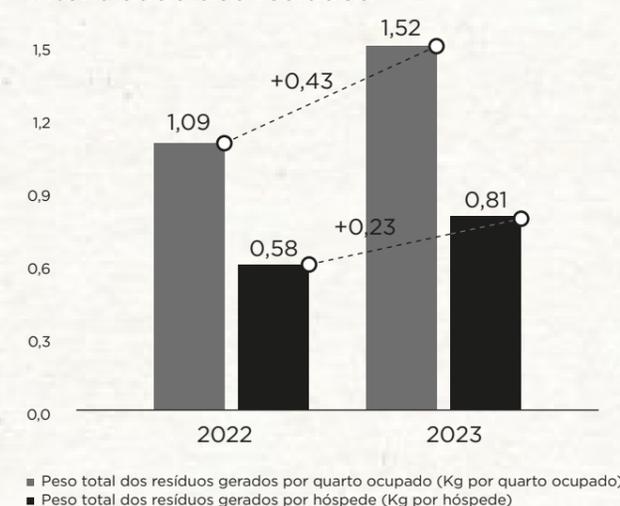
Consumo de água (m³)



Intensidade do consumo de água



Intensidade dos resíduos



02

WE MAKE
IT REAL

#DaPalavraÀAção

Iniciativas ambientais realizadas em 2023

Para além das iniciativas base, que caracterizam as boas práticas ambientais existentes nas nossas unidades, e que apresentamos na página seguinte, destacamos as seguintes medidas e iniciativas, implementadas em 2023.

“A Praia não é um cinzeiro” -> Biodiversidade

Unimo-nos à Tabaqueira num esforço de sensibilização dos utentes das praias para o correto descarte dos resíduos provenientes dos produtos do tabaco, uma vez que uma percentagem destes resíduos pode acabar nos nossos oceanos, rios e praias. Foram distribuídos mais de 550 cinzeiros de praia, reutilizáveis e de uso simples, além de ter sido realizada uma recolha de beatas no areal, reforçando deste modo a intenção de deixar as praias do país mais limpas.

Alteração amenities para *refill*/ Doseadores invioláveis

A eliminação de plásticos nas amenities individuais nos quartos, que incluíam alguns itens que disponibilizados aos hóspedes, como as bolsas de cotonetes, agora apresentam embalagem. Além disso, substituímos amenities como champôs e sabonetes em embalagens individuais por doseadores com *refill*, que correspondem a uma redução de 5.628Kgs de plástico face a amenities individuais de 50grs.

Alteração chaves quartos

Em 2023, o Grupo iniciou a implementação da substituição das chaves em todos os hotéis, adotando chaves RFID, feitas em madeira, o que gerou uma redução de 175 kg de plástico. Esta opção foi implementada em 100% dos hotéis onde esta medida era viável, considerando o sistema de fechadura existente.

Formações dos colaboradores acerca dos produtos de limpeza

Com o intuito de otimizar o consumo de produtos de limpeza, reduzindo desperdícios e riscos de utilização para os nossos colaboradores, foi disponibilizada uma formação sobre o uso adequado desses produtos. Esta iniciativa permitiu potenciar um consumo mais eficiente, sem perder eficácia, além de reduzir resíduos e minimizar os riscos associados à utilização dos produtos pelos nossos colaboradores.

Substituição dos produtos de limpeza

Além da formação para os colaboradores, o Grupo também recorreu à substituição dos produtos de limpeza por alternativas mais ecológicas. Esta mudança, além de possibilitar a redução de custos e do tempo de limpeza, também contribui para a diminuição de resíduos. Os produtos alternativos consistem em fórmulas com certificação ecológica e são acondicionados em embalagens monocamada. No seguimento desta iniciativa, foi igualmente implementado um sistema de identificação de anomalias, que permite evitar custos adicionais de energia e água.

PERSPETIVAS FUTURAS

A regulamentação e as políticas públicas, o peso que os consumos de energia e água assumem no custo da operação, e na nossa competitividade, bem como a valorização crescente que a nossa responsabilidade ambiental assume para os *stakeholders* estratégicos do Grupo, associadas às normas de conduta e compromisso do Grupo com a sustentabilidade são as forças que nos permitem afirmar que, no futuro, o edificado do Grupo procurará adotar as melhores práticas existentes, na ótica da valorização do ativo imobiliário, e de um desempenho superior na fase de operação. Para além das diretrizes das marcas internacionais com que trabalhamos.

02

WE MAKE
IT REAL

MEDIDAS COM IMPACTO AMBIENTAL POSITIVO EXISTENTES NA NOSSA OPERAÇÃO

O Grupo tem implementado, na fase de operação, medidas com impacto ambiental positivo. Algumas destas medidas foram pela primeira vez implementadas há alguns anos, não com o driver da sustentabilidade, mas com o objetivo prioritário de reduzir os custos financeiros associados ao consumo de energia e/ou água, que representam uma parte relevante dos custos operacionais.

Energia e Clima

ILUMINAÇÃO

- Preferência por lâmpadas leds, com menor potência.

ENERGIA RENOVÁVEL E EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

- Seleção de caldeiras de evaporação mais eficientes do ponto de vista energético;
- Seleção de *chillers* mais eficientes;
- Instalação de painéis solares nas unidades em que for possível, eficaz e economicamente viável;
- Instalação de painéis fotovoltaicos nas unidades em que for possível, eficaz e economicamente viável.

GESTÃO

- Melhoria do sistema de gestão técnica.



Resíduos e Economia Circular

ELIMINAÇÃO

- Eliminação de plásticos de utilização única (colheres, *sticks* nos *buffets*, espetadas, palhinhas, itens de *take away*), substituídos por madeira, papel ou bambu;
- Todos os produtos disponíveis nas casas de banho, quartos, zonas públicas e Spa são isentos de Sulfatos (SLS/SLES), Parabenos, Silicone, OGM (Organismos Geneticamente Modificados), ingredientes de origem animal, Corantes, Phtalates e MIT;
- Eliminação de papel nos menus dos quartos, substituídos por QR codes ou SuitePad.

SUBSTITUIÇÃO

- Substituição de *amenities* individuais nos quartos por doseadores com *refill*;
- Utilização de vidros como alternativa ao plástico e instalação de ecopontos. Não foram utilizados blocos para apontamentos, nem copos de plástico;
- 100% dos nossos produtos de limpeza são eco-rotulados.



Mobilidade

- Fase de planeamento da montagem e disponibilização de carregadores elétricos para carros dos hóspedes e colaboradores.

Consciencialização

- Utilização de peças de comunicação para sensibilizar os hóspedes a adotarem comportamentos responsáveis no consumo de energia e água.



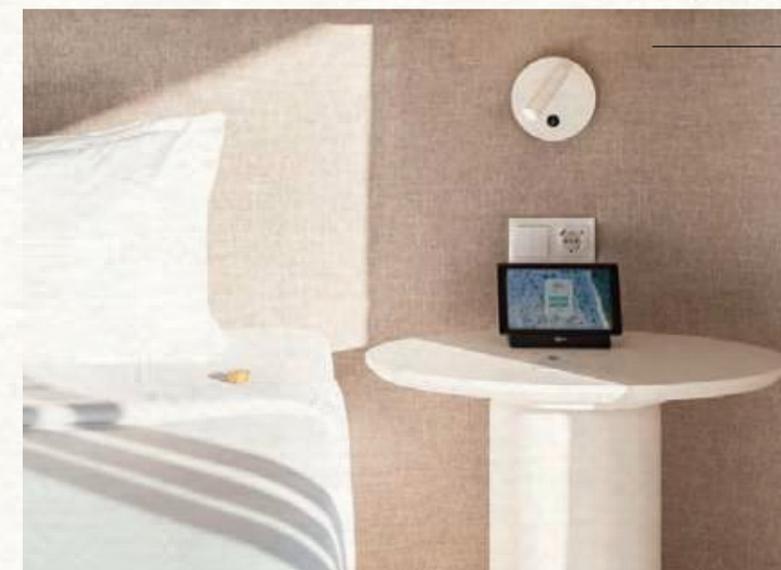
Água

PONTOS DE DISTRIBUIÇÃO

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

REDUÇÃO

- Tratamento da captação de água para utilização em rega.



Limpeza

- SuitePad – Projeto piloto no qual conseguimos promover e quantificar o número de limpezas diárias não realizadas por escolha dos clientes.

02

WE MAKE IT REAL

2.4. REAL COMMUNITIES

As parcerias que estabelecemos com organizações locais e o envolvimento dos colaboradores em iniciativas de responsabilidade social permitem que o Grupo fortaleça os laços com a comunidade, contribuindo para o bem-estar e desenvolvimento social das regiões onde atua. Para além de iniciativas de carácter solidário, que respondem a emergências e causas locais, o nosso contributo também se reflete nas compras que realizamos, apoiando a economia e empregabilidade local. No seu conjunto, estas ações demonstram um compromisso genuíno com a responsabilidade social e o impacto positivo nas comunidades vizinhas.

Temas que exploramos ao longo deste capítulo

- Apoio à comunidade
- Compras locais
- Parcerias locais
- Acesso e Acessibilidade



"A atuação em matéria de sustentabilidade do Grupo é também feita de uma cidadania ativa, com a promoção e participação em iniciativas que beneficiam as comunidades locais. Essa abordagem envolve a promoção e participação em projetos de sustentabilidade ambiental e de responsabilidade social, e a promoção da economia portuguesa, sempre que optamos por parceiros de serviços nacionais, e pela aquisição de produtos portugueses, para os nossos hotéis"

Mariana Brodheim, Product Marketing Director

Eixos de atuação das iniciativas de responsabilidade social

Doações de bens

Disponibilização de serviços de hotelaria

Parcerias para campanhas e ações de voluntariado

Apoio ao desenvolvimento económico e da comunidade local

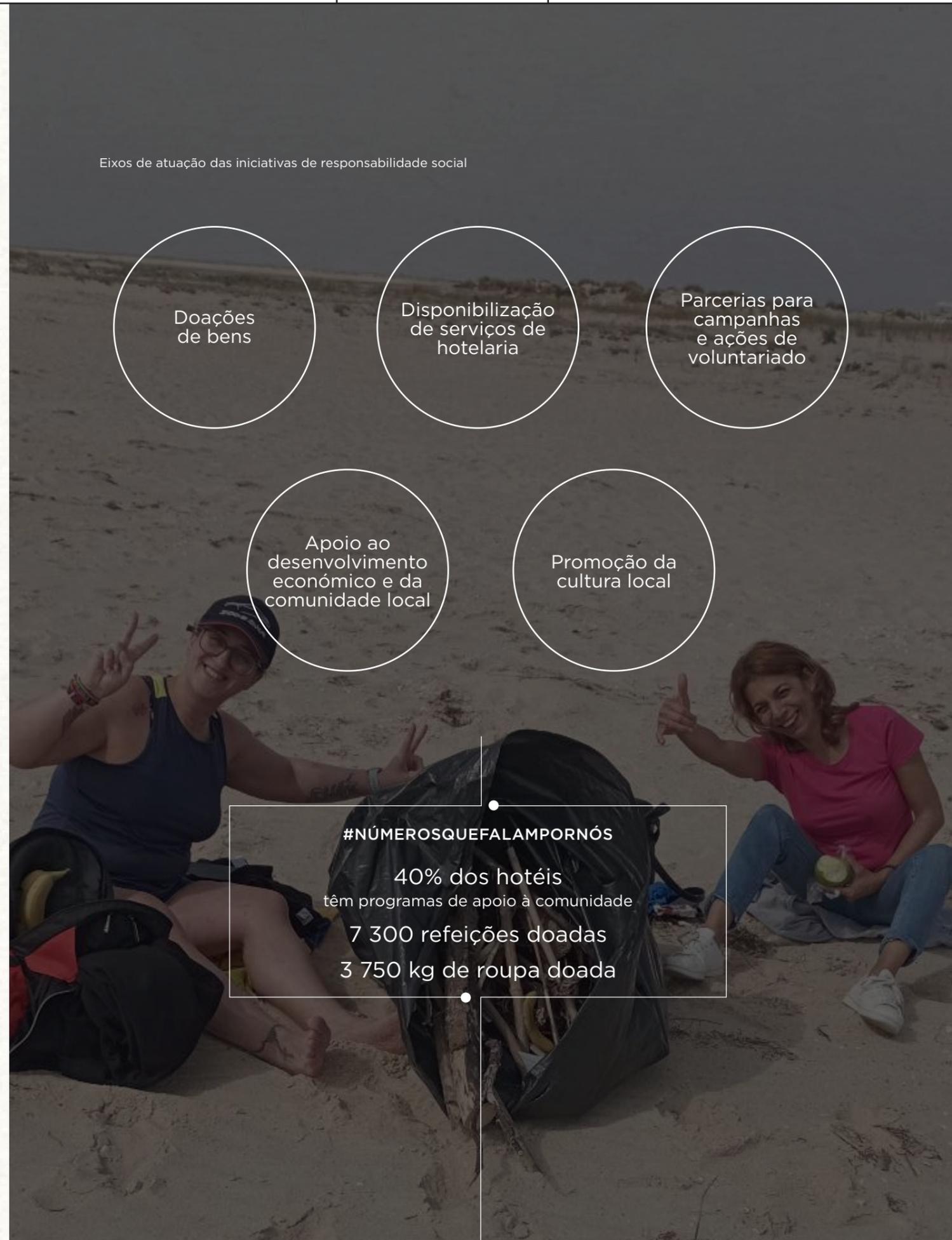
Promoção da cultura local

#NÚMEROSQUEFALAMPORNÓS

40% dos hotéis têm programas de apoio à comunidade

7 300 refeições doadas

3 750 kg de roupa doada



02

WE MAKE
IT REAL

#DaPalavraÀAção

Iniciativas de parcerias locais realizadas em 2023

Doação de refeições - REFOOD

Apoiamos a nossa comunidade através da doação de refeições, beneficiando pessoas e causas. Escolhemos juntar-nos à REFOOD 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 previamente combinados. Esta iniciativa, além de combater o desperdício alimentar, teve um impacto positivo significativo na vida de muitas pessoas. Ao todo, foram doadas mais de 7300 refeições.



Voluntariado com a Associação Passo a Passo

Numa ação de voluntariado com 13 colaboradores do RHG, distribuímos 15 cabazes junto de 15 famílias utentes da Associação Passo a Passo. A Associação Passo a Passo tem como missão prevenir a parentalidade comprometida, a ausência de figuras parentais, a fragilidade psicossocial e promover e defender a dignificação da maternidade e paternidade. Neste sentido, para além de apoio legal, psicológico, etc., também apoia algumas famílias em situações de fragilidade de parentalidade com bens alimentares e não alimentares, que foi o scope da nossa iniciativa.

Árvore de Natal Solidária

A iniciativa Árvore de Natal Solidária ocorreu em 2023, e permitiu que contribuíssemos para uma causa que consideramos muito importante: a Ajuda de Mãe. Assim, definiram-se objetivos e elaborou-se uma lista dos bens a doar no dia da festa. Os donativos foram organizados em cinco categorias: Produtos Alimentares para mães e bebés; Roupas e acessórios para grávidas e bebés até 3 meses; Produtos de higiene para as mães e bebés; Roupas de cama e mantinhas para bebés; e Brinquedos para bebés até 1 ano. A Árvore de Natal Solidária foi uma forma criativa e eficaz de contribuir para as duas causas, envolvendo os nossos colaboradores na campanha. Uma ação nobre que fez a diferença na vida de muitas pessoas.



Nespresso - Reciclagem

Através da iniciativa de reciclagem de cápsulas Nespresso, contribuimos para a doação de arroz para o Banco Alimentar, tendo entregue, para reciclagem, 2006 kg de cápsulas Nespresso, durante o ano de 2023, mais do dobro do que havia sido entregue em 2022. Este contributo possibilitou uma doação global de 1,25 milhões de refeições a famílias apoiadas pelo Banco Alimentar, através de 62,5 toneladas de arroz e, ainda, 30 toneladas de trinca para associações de apoio a animais, perfazendo um total de 92,5 toneladas de arroz doadas.

Doação de voucher

Como forma de apoio a determinadas instituições, sejam elas ligadas à cultura, educação, solidariedade ou ambiente, disponibilizamos vouchers com a possibilidade de utilização dos nossos serviços, seja em alojamento, em F&B ou em SPA. Desta forma possibilitamos a realização de sorteios cujo montante arrecadado será utilizado para iniciativas que nos são queridas.

Adesão ao Programa Empresas Turismo 360º

O Programa Empresas Turismo 360º incentiva as empresas do setor do Turismo a reportar o seu desempenho em matéria de sustentabilidade, apoiando-as tecnicamente na integração dos fatores ESG - Environmental, Social e Governance na estratégia de negócio, na gestão e na cultura organizacional e orientando-as no processo de reporte regular de informação relacionada com as suas práticas ambientais, sociais e de governação.

O Real Hotels Group aderiu ao Programa Empresas Turismo 360º e, subscreveu a Carta de Compromisso que daí decorre.

Disponibilização de quartos e espaços
Como resposta ao pedido de colaboração para a 2ª Edição Prémios Júlio César Andrino 2023 cedemos 5 quartos no Hotel Real Oeiras.

Iniciativas nos hotéis

Disponibilizámos a nossa área concessionada da praia para receber alguns utentes da Casa da Misericórdia de Albufeira, Casa da Paz, que tiveram um dia diferente e vieram passar a manhã na praia de Santa Eulália. Também preparámos e entregámos a cada um dos utentes um lanche para que pudessem aproveitar melhor a sua manhã.



Doação de roupa

Reaproveitamos a roupa de cama, toalhas, fardas e outros artigos através da sua doação, contribuindo assim para ajudar pessoas em situação de vulnerabilidade social e para a preservação do meio ambiente. Através da nossa rede de parcerias e do programa Hospes, identificamos as instituições que recebem estas doações na nossa região e fazemos a nossa parte, pois queremos ajudar quem precisa, promovendo um mundo mais sustentável, em linha com os princípios da economia circular. Durante o ano de 2023, o Grande Real Villa Itália doou cerca de 750kg de roupa, enquanto o Real Palácio doou 23 sacos de roupa, totalizando 643 peças.

02

WE MAKE
IT REAL

Porque nos preocupamos com o que está à nossa volta, procuramos apoiar o que é local. Ao apoiar negócios locais, o hotel contribui para a economia regional e reduz a pegada de carbono associada ao transporte de produtos. Iniciativas de sustentabilidade, como a preservação do meio ambiente e o uso de recursos locais, também atraem hóspedes que se preocupam com essas questões.

Em cada área onde temos hotéis, assumimos um papel ativo na comunidade e economia local. Temos consciência do impacto positivo que podemos gerar. Nas nossas operações, o foco está na melhoria contínua, procurando reduzir os efeitos negativos e potenciar os benefícios da nossa presença nas comunidades e economia local. Parte do nosso compromisso envolve melhorar a economia local, envolvendo empresas locais, e, desta forma contribuimos para impulsionar o desenvolvimento dos produtos e serviços da região.

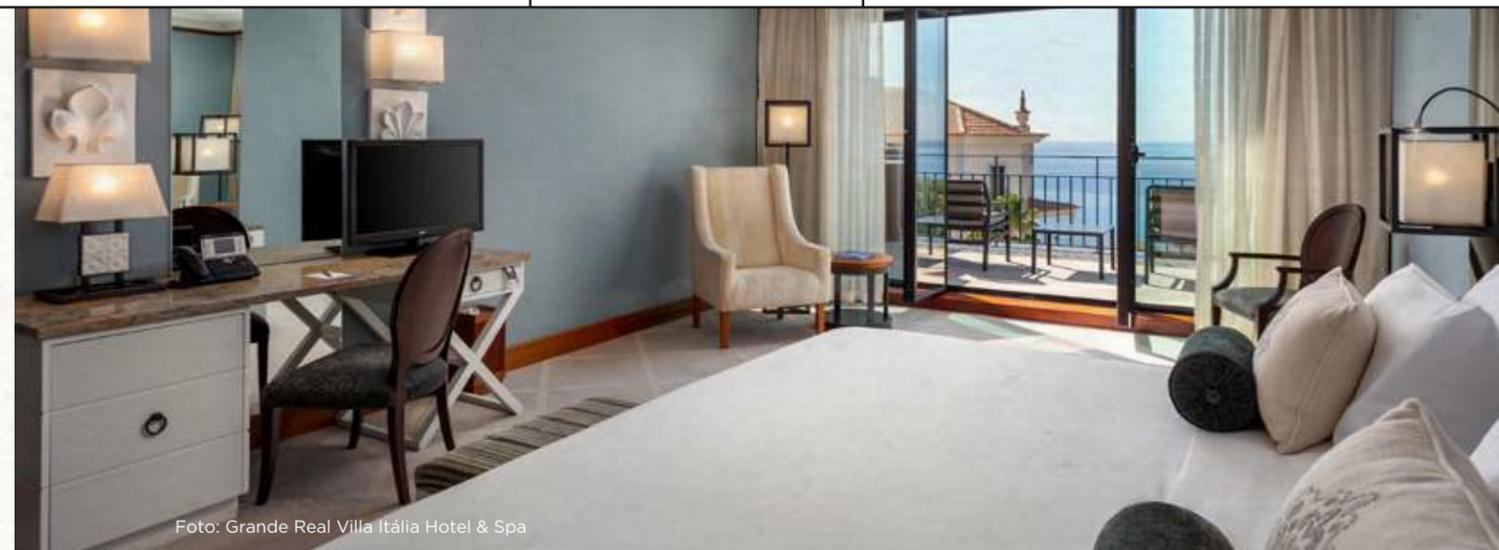


Foto: Grande Real Villa Itália Hotel & Spa

#DaPalavraÀAção

Iniciativas de compras locais realizadas em 2023

Têxteis 100% nacionais

Numa tentativa de apoio à comunidade local, o Grupo recorre à produção 100% local de têxteis.

#NúmerosQueFalamPorNós

100% dos têxteis e colchões do Grupo são de compras locais

99,5% das F&B são de compras locais

98% dos fornecedores são locais



"Preocupamo-nos com o que está à nossa volta, procuramos sempre que possível apoiar o que é local. Ao apoiarmos produtos e negócios locais contribuimos para a economia regional e diminuimos a pegada ambiental da nossa operação. Simultaneamente, proporciona aos hóspedes experiência com produtos únicos e locais, que tendem a melhorar a experiência do hóspede. Por isso, e sempre que possível, este é o caminho que queremos fazer, com uma abordagem estruturada e baseada numa análise estratégica das compras que fazemos e dos nossos fornecedores e parceiros"

Sofia Fernandes, Procurement Manager

03

DOSSIER TÉCNICO

3.1. Tabela de desempenho

3.2. Tabela GRI

3.1. TABELA DE DESEMPENHO

Os temas materiais Direitos Humanos, Transparência, Conformidade Legal, Riscos climáticos por geolocalização, Saúde e segurança do cliente, Aquisição e eficiência de materiais, Gestão de risco e Economia Circular não têm nenhum indicador associado.

Indicador	Unidade	Consolidado Grupo 2022	Consolidado Grupo 2023	Varição
ATRAÇÃO, ENVOLVIMENTO E MODELO DE CONTRATAÇÃO DE COLABORADORES				
Percentagem de trabalhadores a full-time	%	90,0%	92,0%	2 p.p.
Percentagem de trabalhadores a part-time	%	-	1,0	-
Percentagem de trabalhadores que prestam serviços noutros regimes contratuais	%	-	7,0	-
Percentagem de contratações com contrato a termo certo (%)	%	44,0%	93,0%	49 p.p.
Percentagem de contratações que prestam serviços noutros regimes contratuais (%)	%	-	4,0	-
Percentagem de contratações com contrato sem termo (%)	%	-	3,0	-
Percentagem de novas contratações de trabalhadores do sexo masculino (%)	%	-	52,0	-
Percentagem de novas contratações de trabalhadores do sexo feminino (%)	%	-	48,0	-
Criação líquida de postos de trabalho	N.º	130,0	69,0	-46,9%
Taxa média de rotatividade (%)	%	35,0%	48,1%	13,1 p.p.
Taxa de absentismo (%)	%	5,7%	5,4%	-0,3 p.p.
Percentagem dos trabalhadores que residem localmente (%)	%	52,0%	40,0%	-12 p.p.
GESTÃO DE ENERGIA E EMISSÕES GEE				
(considerando mix energético do comercializador (eólica e hídrica são as fontes mais representativas))	%	-	63,6%	-
Consumo de energia proveniente de fontes não renováveis (considerando mix energético do comercializador)	%	-	36,4%	-
Consumo de combustíveis - gás natural (considerando mix energético do comercializador)	%	-	25,9%	-
Consumo total de energia	MWh	14 402,0	26 359,8	83,0%
Eletricidade	MWh	-	17 265,1	-
Gás	MWh	-	9 094,7	-
Natural (66,99% do total de gás consumido)	MWh	-	6 092,5	-
Propano (33,01% do total de gás consumido)	MWh	-	3 002,3	-
Emissões de CO ₂	Kg CO ₂ e	5 337 426,0	6 564 028,9	23,0%

(Continua)

03

CADERNO
TÉCNICO

(Continuação)

Indicador	Unidade	Consolidado Grupo 2022	Consolidado Grupo 2023	Varição
ÉTICA E DIVERSIDADE NO ÓRGÃO DE ADMINISTRAÇÃO				
Número de elementos do órgão de administração: sexo feminino	N.º	-	0,0	-
Número de elementos do órgão de administração: sexo masculino	N.º	-	3,0	-
Número de elementos do órgão de administração, por idade/etária: <30 anos	N.º	-	0,0	-
Número de elementos do órgão de administração, por idade/etária: 30 a 50 anos	N.º	-	1,0	-
Número de elementos do órgão de administração, por idade/etária: >50 anos	N.º	-	2,0	-
Número de administradores independentes e/ou não executivos: sexo feminino	N.º	-	0,0	-
Número de administradores independentes e/ou não executivos: sexo masculino	N.º	-	1,0	-
Homens na Comissão Executiva	%	60,0%	56,0%	4,0 p.p.
Experiência da comissão executiva: ESG	N.º	14,0	11,0	-21,4%
Experiência da comissão executiva: Finanças	N.º	42,0	22,0	-47,6%
Experiência da comissão executiva: Digital	N.º	14,0	33,0	135,7%
Experiência da comissão executiva: Real State	N.º	30,0	22,0	-26,7%
Experiência da comissão executiva: Turismo	N.º	60,0	44,0	-26,7%
Área da comissão executiva: ESG	%	10,0%	11,0%	1,0 p.p.
Área da comissão executiva: Estratégia	%	15,0%	22,0%	7,0 p.p.
Área da comissão executiva: Performance financeira	%	25,0%	22,0%	-3,0 p.p.
Área da comissão executiva: IT	%	-	11,0%	-
Área da comissão executiva: RH	%	-	22,0%	-
Área da comissão executiva: Performance operações	%	50,0%	56,0%	6,0 p.p.

(Continua)

03

CADERNO
TÉCNICO

(Continuação)

Indicador	Unidade	Consolidado Grupo 2022	Consolidado Grupo 2023	Variação
QUALIFICAÇÃO DOS TRABALHADORES				
Média de horas de capacitação disponibilizada ao sexo feminino	horas	-	7,4	-
Média de horas de capacitação disponibilizada ao sexo masculino	horas	-	4,8	-
Horas de formação realizadas por ano	horas	5 664,0	9370,0	65,4%
Formação por temática: RH e Comunicação & Liderança	N.º	59,0	22,0	-62,7%
RH e Comunicação & Liderança: online	%	55,0%	54,6%	-0,4 p.p.
RH e Comunicação & Liderança: presencial	%	45,0%	45,5%	0,5 p.p.
Formação por temática: Financeira	N.º	8,0	5,0	-37,50%
Financeira: online	%	83,0%	80,0%	-3,0 p.p.
Financeira: presencial	%	17,0%	20,0%	3,0 p.p.
Formação por temática: Gestão operacional	N.º	213,0	38,0	-82,16%
Gestão operacional: online	%	86,0%	52,6%	-33,4 p.p.
Gestão operacional: presencial	%	14,0%	47,4%	33,4 p.p.
Formação por temática: IT	N.º	20,0	7,0	-65,0%
IT: online	%	71,0%	28,6%	-42,4 p.p.
IT: presencial	%	29,0%	71,4%	42,4 p.p.
Formação por temática: SST	N.º	62,0	16,0	-74,19%
SST: online	%	50,0%	56,3%	6,3 p.p.
SST: presencial	%	50,0%	43,8%	-6,3 p.p.
Parcerias com Escolas profissionais, Universidades, Centros de Estudos e Outros	N.º	-	56,0	-
Média de horas de capacitação realizada aos trabalhadores, por categoria profissional: Administração	horas	-	0,0	-
Média de horas de capacitação realizada aos trabalhadores, por categoria profissional: Direção	horas	77,1	6,8	-91,2%
Média de horas de capacitação realizada aos trabalhadores, por categoria profissional: Técnicos	horas	24,0	7,3	-69,8%
Média de horas de capacitação realizada aos trabalhadores, por categoria profissional: Operacionais	horas	7,2	6,0	-16,3%
Número de trabalhadores do sexo feminino com avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira: Administração	%	-	0,0%	-
Número de trabalhadores do sexo feminino com avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira: Direção	%	-	94,7%	-

(Continua)

03

CADERNO
TÉCNICO

(Continuação)

Indicador	Unidade	Consolidado Grupo 2022	Consolidado Grupo 2023	Varição
Número de trabalhadores do sexo feminino com avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira: Técnicos	%	-	93,1%	-
Número de trabalhadores do sexo feminino com avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira: Operacionais	%	-	85,5%	-
Número de trabalhadores do sexo masculino com avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira: Administração	%	-	0,0%	-
Número de trabalhadores do sexo masculino com avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira: Direção	%	-	90,9%	-
Número de trabalhadores do sexo masculino com avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira: Técnicos	%	-	96,5%	-
Número de trabalhadores do sexo masculino com avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira: Operacionais	%	-	84,1%	-
CONSUMO DE ÁGUA				
Consumo de água	m³	258 576,0	344 538,4	33,2%
GESTÃO DE RESÍDUOS				
Peso total dos resíduos gerados	ton	497 351,9	759 945,1	52,8%
Peso total dos resíduos por tipologia de resíduo: biodegradáveis	%	8,0%	1,8%	-6,2 p.p.
Peso total dos resíduos por tipologia de resíduo: óleos e gorduras alimentares	%	8,0%	3,9%	-4,1 p.p.
Peso total dos resíduos por tipologia de resíduo: embalagens de vidro	%	4,0%	4,6%	0,6 p.p.
Peso total dos resíduos por tipologia de resíduo: embalagens de papel e cartão	%	2,0%	5,4%	3,4 p.p.
Peso total dos resíduos por tipologia de resíduo: misturas de resíduos urbanos equiparados	%	76,0%	81,9%	5,9 p.p.
Peso total dos resíduos por tipologia de resíduo: embalagens de metal	%	-	0,6%	-
Peso total dos resíduos por tipologia de resíduo: embalagens de plástico	%	-	0,5%	-
Peso total dos resíduos por tipologia de resíduo: plástico (outros)	%	-	0,7%	-
Peso total dos resíduos por tipologia de resíduo: outros	%	2,00%	0,9%	-1,1 p.p.
Quantidade de óleos alimentares que são colocados na reciclagem (I) (São sempre recolhidos por um parceiro)	%	-	100,0%	-

(Continua)

03

CADERNO
TÉCNICO

(Continuação)

Indicador	Unidade	Consolidado Grupo 2022	Consolidado Grupo 2023	Varição
SATISFAÇÃO DO CLIENTE				
Níveis de satisfação nas plataformas, como Booking, Airbnb, Zomato, The Fork	0-10	8,3	8,6	0,3
Holiday Inn Express Lisbon Airport	0-10	6,9	8,1	1,2
Holiday Inn Express Lisbon Plaza Saldanha	0-10	8,5	8,7	0,2
Holiday Inn Express Lisboa Alfragide	0-10	n.d.	8,5	-
Holiday Inn Express Lisbon Avenida da Liberdade	0-10	8,2	8,4	0,2
Holiday Inn Express Porto City Centre	0-10	8,7	8,6	-0,1
Holiday Inn Express Porto Exponor	0-10	8,0	8,3	0,3
Maxime Hotel	0-10	8,9	9,1	0,2
Hotel Real Palácio	0-10	8,0	8,1	0,1
Real Residência	0-10	7,7	8,4	0,7
Grande Real Villa Itália Hotel & Spa	0-10	8,7	9,2	0,5
Hotel Real Oeiras	0-10	7,8	8,2	0,4
Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa	0-10	8,5	8,5	0,0
Real Marina Residence	0-10	7,7	8,7	1,0
Real Marina Hotel & Spa	0-10	8,4	8,8	0,4
Real Bellavista Hotel & Spa	0-10	7,9	8,4	0,5
Reclamações	N.º	-	78,0	-
Holiday Inn Express Lisbon Airport	N.º	-	9,0	-
Holiday Inn Express Lisbon Plaza Saldanha	N.º	-	3,0	-
Holiday Inn Express Lisboa Alfragide	N.º	-	5,0	-
Holiday Inn Express Lisbon Avenida da Liberdade	N.º	-	1,0	-
Holiday Inn Express Porto City Centre	N.º	-	5,0	-
Holiday Inn Express Porto Exponor	N.º	-	0,0	-
Maxime Hotel	N.º	-	1,0	-
Hotel Real Palácio	N.º	-	2,0	-
Real Residência	N.º	-	3,0	-
Grande Real Villa Itália Hotel & Spa	N.º	-	2,0	-

(Continua)

(Continuação)

Indicador	Unidade	Consolidado Grupo 2022	Consolidado Grupo 2023	Varição
Hotel Real Oeiras	N.º	-	6,0	-
Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa	N.º	-	27,0	-
Real Marina Residence	N.º	-	0,0	-
Real Marina Hotel & Spa	N.º	-	4,0	-
Real Bellavista Hotel & Spa	N.º	-	10,0	-
INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL				
Investimento em Inovação	€	-	177 400,2	-
CONCILIAÇÃO ENTRE A VIDA PROFISSIONAL, PESSOAL E FAMILIAR				
Número de trabalhadores tiraram licença parental inicial: mulheres	N.º	-	12,0	-
Número de trabalhadores tiraram licença parental inicial: homens	N.º	-	10,0	-
Número de trabalhadores que retornaram ao trabalho depois do término da licença parental: mulheres	N.º	-	10,0	-
Número de trabalhadores que retornaram ao trabalho depois do término da licença parental: homens	N.º	-	10,0	-
Número total de trabalhadores que retornaram ao trabalho depois do término da licença paternidade e continuaram trabalhadores doze meses após seu retorno ao trabalho: mulheres	%	100,0%	75,0%	-25,0 p.p.
Número total de trabalhadores que retornaram ao trabalho depois do término da licença paternidade e continuaram trabalhadores doze meses após seu retorno ao trabalho: homens	%	100,0%	90,0%	-10,0 p.p.
CIBERSEGURANÇA				
Investimento em digitalização e cibersegurança	€	-	25 368,00	-
IGUALDADE SALARIAL				
Rácio remuneração homens-mulheres	-	1,3	1,1	-15%
Proporção da média do salário base dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Administração - feminino	€	-	0,0	-
Proporção da média do salário base dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Administração - masculino	€	-	8790,0	-
Proporção da média do salário base dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Direção - feminino	€	-	2817,9	-

(Continua)

03

CADERNO
TÉCNICO

(Continuação)

Indicador	Unidade	Consolidado Grupo 2022	Consolidado Grupo 2023	Variação
Proporção da média do salário base dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Direção - masculino	€	-	2 978,2	-
Proporção da média do salário base dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Técnicos - feminino	€	-	1 310,2	-
Proporção da média do salário base dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Técnicos - masculino	€	-	1 471,8	-
Proporção da média do salário base dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Operacionais - feminino	€	-	901,7	-
Proporção da média do salário base dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Operacionais - masculino	€	-	966,9	-
Proporção da média da remuneração dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Administração - feminino	€	-	0,0	-
Proporção da média da remuneração dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Administração - masculino	€	-	9 737,5	-
Proporção da média da remuneração dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Direção - feminino	€	-	3 331,6	-
Proporção da média da remuneração dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Direção - masculino	€	-	3 672,7	-
Proporção da média da remuneração dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Técnicos - feminino	€	-	1 533,1	-
Proporção da média da remuneração dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Técnicos - masculino	€	-	1 779,0	-
Proporção da média da remuneração dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Operacionais - feminino	€	-	926,1	-
Proporção da média da remuneração dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Operacionais - masculino	€	-	1 006,5	-
Percentagem de trabalhadores do sexo masculino com um salário superior ao salário mínimo	%	100,0	100,0	-
Percentagem de trabalhadores do sexo feminino com um salário superior ao salário mínimo	%	100,0	100,0	-
WELLBEING, SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO				
Ações de formação dedicadas à saúde e segurança no trabalho	N.º	62,0	26,0	-58%
Número de trabalhadores que tiveram formação em Saúde e Segurança no Trabalho	N.º	3/10	300,0	-99%
Número de dias perdidos	N.º	638,0	884,0	39%
Acidentes de trabalho que geram incapacidade de trabalho	N.º	50,0	33,0	-34%

(Continua)

03

CADERNO
TÉCNICO

(Continuação)

Indicador	Unidade	Consolidado Grupo 2022	Consolidado Grupo 2023	Variação
RESILIÊNCIA DO MODELO DE NEGÓCIO				
Unidades hoteleiras	N.º	15,0	15	0%
Quartos	N.º	1 934,0	1 812	-6%
Noites vendidas	N.º	498 507,0	500 350	0%
Clientes	N.º	860 410,0	933 555	9%
Taxa de ocupação	%	63,0	71	8 p.p.
RevPAR	€	69,0	83,23	21%
Preço médio/noite	€	109,0	116,42	7%
Volume de Negócio Total (€)	M€	67,0	77,29	15%
Custos Operacionais (€)	M€	42,8	31,29	-27%
Salários (€)	M€	17,0	20,41	20%
Benefícios de empregados (€)	M€	-	-	-
Pagamentos a fornecedores (€)	M€	31,0	35,47	14%
Pagamentos ao estado (€)	M€	-	5,17	-
DIVERSIDADE DA FORÇA DE TRABALHO				
Número total de trabalhadores	N.º	744,0	837,0	13%
Colaboradores do sexo feminino	%	52,0%	52,9%	0,9 p.p.
Colaboradores do sexo masculino	%	48,0%	47,1%	0,9 p.p.
Percentagem de trabalhadores do sexo masculino na categoria profissional: Administração	%	-	100,0%	-
Percentagem de trabalhadores do sexo masculino na categoria profissional: Direção	%	37,5%	36,7%	0,8 p.p.
Percentagem de trabalhadores do sexo masculino na categoria profissional: Técnicos	%	-	49,7%	-
Percentagem de trabalhadores do sexo masculino na categoria profissional: Operacionais	%	-	46,6%	-
Percentagem de trabalhadores do sexo feminino na categoria profissional: Administração	%	-	0,0%	-
Percentagem de trabalhadores do sexo feminino na categoria profissional: Direção	%	62,0%	63,3%	1,3 p.p.
Percentagem de trabalhadores do sexo feminino na categoria profissional: Técnicos	%	-	50,3%	-
Percentagem de trabalhadores do sexo feminino na categoria profissional: Operacionais	%	-	53,4%	-

(Continua)

(Continuação)

Indicador	Unidade	Consolidado Grupo 2022	Consolidado Grupo 2023	Varição
Percentagem de trabalhadores por faixa etária: <30 anos	%	34,0%	28,1%	-5,9 p.p.
Percentagem de trabalhadores por faixa etária: 30 a 50 anos	%	49,0%	49,0%	-
Percentagem de trabalhadores por faixa etária: >50 anos	%	17,0%	22,9%	5,9 p.p.
Percentagem de trabalhadores de nacionalidade estrangeira	%	14,0%	26,0%	12 p.p.
Colaboradores do sexo masculino com cargos de direção	%	-	37,0%	-
Colaboradores do sexo feminino com cargos de direção	%	62,0%	63,0%	1,0 p.p.
APOIO À COMUNIDADE				
Hóteis com programas de apoio à comunidade	%	100%	40,0%	-60 p.p
Roupa doada	Kg	770,0	750,0	-2,6%
Peças de roupa doada	N.º	-	643,0	-
Refeições doadas	N.º	-	7 300,0	-
Voluntários	N.º	0,0	13,0	-
Horas de voluntariado	H	0,0	4,0	-
Beneficiários dos cabazes	N.º	0,0	15,0	-
Valor das refeições doadas - Euros (assumir valor de venda das refeições)	€	-	13 8700,0	-
Cápsulas Nespresso entregues	Kg	972,0	2 006,0	106,4%
ACESSO E ACESSIBILIDADE				
Quartos preparados para clientes com mobilidade reduzida	N.º	-	25,0	-
Hotéis com acesso para clientes com mobilidade reduzida	%	-	87,0%	-
COMPRAS LOCAIS				
Compras locais - têxteis	%	100,0%	100,0%	-
Compras locais - área de F&B	%	-	99,5%	-
Compras locais - Colchões	%	-	100,0%	-

(Continua)

03

CADERNO
TÉCNICO

(Continuação)

Indicador	Unidade	Consolidado Grupo 2022	Consolidado Grupo 2023	Varição
DILIGÊNCIA DEVIDA DA CADEIA DE ABASTECIMENTO				
Fornecedores locais	%	89,0%	98,0%	9 p.p.
PARCERIAS LOCAIS				
Valor de cedência de quartos para associações locais	€	-	520,0	-
Noites de cedência de quartos para associações locais	N.º	-	5,0	-
Valor de cedência de salas para associações locais	€	-	0,0	-
Dias em que houve cedência de salas para associações locais	N.º	-	0,0	-

3.2. GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Declaração de utilização: O Real Hotels Group elaborou este relatório, para o período de 1 a 31 de dezembro de 2023, de acordo com os standards GRI.

GRI 1 utilizado: GRI 1: Foundation 2021

Normas setoriais GRI aplicáveis: Não aplicável

Standard GRI	Divulgação	Localização / Resposta Direta
DIVULGAÇÕES GERAIS		
1. A Organização e as suas práticas de reporte		
	2-1 Perfil da Organização	Informação disponibilizada nas páginas 5 a 7
	2-2 Entidades incluídas no reporte de sustentabilidade da organização	Este relatório de sustentabilidade abrange a atividade do Real Hotels Group em Portugal. Inclui, neste âmbito, a informação de sustentabilidade das sociedades Bernardino Gomes – Gestão Hoteleira, S.A. e Newpalm – Gestão, Exploração e Consultoria, S.A.
	2-3 Período do relatório, frequência e ponto de contacto	O relatório abrange o ano de 2023 (1 janeiro a 31 de dezembro).
	2-4 Reformulações de informação	Não aplicável.
	2-5 Assurance externa	Este relatório de sustentabilidade não foi sujeito a auditoria externa.
2. Atividades e Colaboradores		
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Informação disponibilizada nas páginas 5, 6, 7, 9.
	2-7 Colaboradores	Informação disponibilizada na página 9 e 22.
	2-8 Trabalhadores que não são Colaboradores	Este relatório abrange informação sobre os colaboradores que têm uma relação contratual com uma das duas sociedades do Real Hotels Group. Não estão considerados colaboradores sem relação contratual.
3. Governance		
	2-9 Estrutura de <i>governance</i> e composição	É apresentada na página 15 informação de <i>governance</i> para a sustentabilidade.
GRI 2 Divulgações Gerais 2021	2-10 Nomeação e seleção do órgão de governo hierarquicamente mais elevado	Informação não disponibilizada neste relatório.
	2-11 Presidência do órgão de governo hierarquicamente mais elevado	Informação não disponibilizada neste relatório.
	2-12 Papel do órgão de governo hierarquicamente mais elevado na supervisão da gestão de impactes	Informação disponibilizada nas páginas 11 a 17.
	2-13 Delegação de responsabilidade da gestão de impactes	Informação disponibilizada nas páginas 11 a 17.
	2-14 Papel do órgão de governo hierarquicamente mais elevado no relatório de sustentabilidade	O relatório de sustentabilidade foi aprovado pelo administrador com o pelouro da sustentabilidade, e pelo CEO.
	2-15 Conflitos de interesse	Página 17
	2-16 Comunicação de preocupações críticas	Página 17
	2-17 Conhecimento coletivo do órgão de governo hierarquicamente mais elevado	Informação disponibilizada na página 14.
	2-18 Avaliação de desempenho do órgão de governo hierarquicamente mais elevado	Por razões de confidencialidade não responde a este standard, direcionado aos órgãos de governo.
	2-19 Políticas de remuneração	Por razões de confidencialidade não responde a este standard, direcionado à remuneração dos órgãos de governo.
	2-20 Processos que determinam a remuneração	Por razões de confidencialidade não responde a este standard, direcionado à remuneração dos órgãos de governo.
	2-21 Rácio de compensação anual	O Real Hotel Group disponibiliza o rácio de remuneração homens-mulheres. A informação está disponibilizada na página 20. Por razões de confidencialidade este rácio não responde de forma integral aos requisitos deste standard.

03

CADERNO TÉCNICO

(Continuação)

Standard GRI	Divulgação	Localização / Resposta Direta
4. Estratégia, Políticas e Práticas		
GRI 2 Divulgações Gerais 2021	2-22 Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Informação disponibilizada na página 2.
	2-23 Compromissos das Políticas	Informação sobre compromissos existentes, e processos de gestão formais é disponibilizada nas páginas 10 a 17.
	2-24 Incorporação de compromissos	Informação disponibilizada nas páginas 15 e 16.
	2-25 Processos para remediar impactes negativos	O Real Hotel Group tem implementado um canal de denúncia, que pode ser utilizado pelos diferentes <i>stakeholders</i> da empresa, sempre que necessitem de expor ou levantar alguma questão.
	2-26 Mecanismos para procurar aconselhamento e levantar questões	O Real Hotel Group tem implementado um canal de denúncia, que pode ser utilizado pelos diferentes <i>stakeholders</i> da empresa, sempre que necessitem de expor ou levantar alguma questão.
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Não se verificaram não-conformidades com legislação aplicável.
	2-28 Participação em associações	Somos associados das seguintes instituições: Turismo de Portugal, ATL (Associação Turismo de Lisboa), ATA (Associação Turismo do Algarve), Visite Cascais (Associação Turismo de Cascais), AHP (Associação da Hotelaria de Portugal), APAVT (Associação Portuguesa de Agências de Viagem e Turismo), ARCHESMO (Associação Regional de Hotelaria de Cascais, Estoril, Sintra, Mafra e Oeiras)
	4. Abordagem ao Stakeholder	
	2-29 Abordagem ao envolvimento das partes interessadas	Informação disponibilizada na página 12.
	2-30 Acordos de negociação coletiva	Informação não disponibilizada neste relatório por razões de confidencialidade.
TÓPICOS MATERIAIS		
GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-1 Processo para determinar os tópicos materiais	Informação disponibilizada na página 13.
	3-2 Lista de temas materiais	Informação disponibilizada na página 13.
CONSUMO DE ÁGUA		
GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3 Gestão do tópico material	Informação disponibilizada nas páginas 31 a 33 e 35 a 37.
KPI	Consumo de água (m ³)	Informação disponibilizada na página 35.
GESTÃO DE ENERGIA E EMISSÕES GEE		
GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3 Gestão do tópico material	Informação disponibilizada nas páginas 31 a 34 e 36 a 37.
GRI 302	302-1: Consumo de energia dentro da organização	Informação disponibilizada na página 34
KPI	Emissões de CO ₂ (Kg CO ₂ e)	Informação disponibilizada na página 34

(Continua)

03

CADERNO TÉCNICO

(Continuação)

Standard GRI	Divulgação	Localização / Resposta Direta
GESTÃO DE RESÍDUOS		
GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3 Gestão do tópico material	Informação disponibilizada nas páginas 31 a 34 e 36 a 37.
KPI	Peso total dos resíduos por tipologia de resíduo: biodegradáveis	Informação disponibilizada na página 45.
	Peso total dos resíduos por tipologia de resíduo: óleos e gorduras alimentares; vidro; papel e cartão; misturas de resíduos urbanos equiparados; embalagens de metal; embalagens plástico; plástico (outros)	Informação disponibilizada na página 45.
	Resíduos totais (kg)	Informação disponibilizada na página 45.
	ATRAÇÃO, ENVOLVIMENTO E MODELO DE CONTRATAÇÃO DE COLABORADORES	
GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3 Gestão do tópico material	Informação disponibilizada nas páginas 18 a 23.
GRI 401	401-1 Novas contratações e turnover	Informação disponibilizada na página 19 e 42.
KPI	€ pagos em salários e benefícios do colaborador (M€)	Informação disponibilizada na página 9.
	Colaboradores (Nº)	Informação disponibilizada na página 18.
	Colaboradores com contrato a full-time (%)	Informação disponibilizada na página 19.
	Colaboradores com contrato a termo certo (%)	Informação disponibilizada na página 19.
	Trabalhadores que residem localmente (%)	Informação disponibilizada na página 23.
	Taxa média de absentismo (%)	Informação disponibilizada na página 19.
QUALIFICAÇÃO DOS TRABALHADORES		
GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3 Gestão do tópico material	Informação disponibilizada nas páginas 24 e 25
GRI 404	404-1: Média de horas de formação por ano e por trabalhador	Informação disponibilizada na página 24.
ÉTICA E DIVERSIDADE NO ÓRGÃO DE ADMINISTRAÇÃO		
GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3 Gestão do tópico material	Informação disponibilizada na página 14.
GRI 405	405-1: Diversidade dos órgãos de governação e dos trabalhadores	Informação disponibilizada na página 14.

(Continua)

03

CADERNO TÉCNICO

(Continuação)

Standard GRI	Divulgação	Localização / Resposta Direta
SATISFAÇÃO DO CLIENTE		
GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3 Gestão do tópico material	Informação disponibilizada na página 29.
KPI	Classificação satisfação dos clientes, por hotel	Informação disponibilizada na página 30.
INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL		
GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3 Gestão do tópico material	Informação disponibilizada na página 9.
KPI	Investimento em Inovação	Informação disponibilizada na página 9.
DIREITOS HUMANOS		
GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3 Gestão do tópico material	Informação disponibilizada nas páginas 18 a 23.
KPI	N.º de denúncias associadas a Direitos Humanos	0
TRANSPARÊNCIA		
GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3 Gestão do tópico material	Informação disponibilizada nas páginas 12 a 16.
KPI	N.º de violações ao código de conduta	0

REALHOTELSGROUP.COM