



Real Commitment

2024 ESG REPORT

1.

Our Real Commitment

- 1.1. Quem Somos
- 1.2. Estratégia de ESG

2.

Acting with Commitment

- 2.1. Real People
- 2.2. Real Stays
- 2.3. Real Infrastructures
- 2.4. Real Communities
- 2.5. Real Governance

3.

Dossier Técnico

- 3.1. Temas Materiais e Mapa de Stakeholders
- 3.2. Índice Global Reporting Initiative
- 3.3. Tabela de Desempenho



SOBRE A CAPA

A imagem representa a ligação que a Chef Noélia Jerónimo do nosso restaurante, Marina com Noélia, tem com produtores locais da região do Algarve. Uma ligação que se traduz na qualidade e frescura dos alimentos que servimos nos nossos restaurantes. Reflete, também, a promoção que fazemos da cultura gastronómica portuguesa, e o impulso que damos ao tecido económico das regiões onde temos hotéis, ao adquirirmos produtos locais.

Sobre este relatório

O Relatório de Sustentabilidade 2024 do Real Hotels Group apresenta uma visão abrangente do desempenho económico, ambiental e social do Grupo, refletindo os compromissos assumidos com o desenvolvimento sustentável e a criação de valor a longo prazo para todas as partes interessadas.

Este relatório cobre o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2024, e, sempre que relevante, integra informação de anos anteriores, permitindo uma análise comparativa e contextualizada das ações desenvolvidas, dos resultados alcançados e das prioridades futuras.

Alinhado com as melhores práticas internacionais, este relatório foi elaborado com base nas normas da Global Reporting Initiative (GRI), contempla o alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas e com as melhores práticas do setor do turismo.

ESTRUTURA DO RELATÓRIO

- O Relatório de Sustentabilidade encontra-se estruturado de forma a apresentar:
- A identidade do Real Hotels Group, incluindo a sua missão, valores, princípios de atuação e modelo de governança;
 - O modelo de criação de valor e a estratégia de sustentabilidade do Grupo;
 - As iniciativas implementadas em matéria ambiental, social e de governação (ESG);
 - Indicadores de desempenho, com destaque para os impactos gerados na operação, nos colaboradores, nas comunidades e no ambiente.

ÂMBITO DO RELATÓRIO

O presente relatório abrange todas as unidades operadas pelo Real Hotels Group em território nacional, e reflete o desempenho consolidado do Grupo nas suas diferentes áreas de atividade. A informação aqui divulgada foi recolhida e analisada internamente, não tendo sido objeto de verificação externa.

O relatório integra informação sobre todos os hotéis em operação em 2024 que pertencem as empresas do Grupo Real Hotels Group. São exceção as unidades Amazónia. Tendo sido recentemente adquiridas pelo Grupo, não foram incluídas pelo facto de 2024 ser um ano de transição para a gestão do Grupo.

CONTACTO PARA QUESTÕES OU SUGESTÕES

Caso pretenda obter mais informações ou partilhar sugestões sobre este relatório, por favor utilize os seguintes contactos: nadia.sousa@realhotelsgroup.com



Mensagem do CEO

Uma Nova Era de Hospitalidade Comprometida

Caros Stakeholders,

É com um profundo sentido de propósito e otimismo que apresento o Relatório de Sustentabilidade de 2024. Este documento não é apenas um exercício de reporte; é o testemunho de uma transformação fundamental no coração da nossa empresa. Em 2023, assumimos o compromisso de “redefinir a nossa estratégia de sustentabilidade”. Hoje, tenho o orgulho de afirmar que não só cumprimos essa promessa, como a superámos, inaugurando uma nova era para o nosso grupo.

Vivemos num mundo que anseia por conexões mais profundas e por um respeito genuíno pelas pessoas e pelo planeta. É esta convicção que nos move. Em 2024, passámos de uma fase de sistematização e reação para uma de liderança e proatividade, conscientes da nossa responsabilidade e do nosso potencial para gerar um impacto positivo e duradouro. Esta transição materializa-se na nossa nova visão estratégica.

Eurico de Almeida
CEO do Real Hotels Group
no Grande Real Villa Itália Hotel & Spa

A NOSSA VISÃO: “COMMITTED HOSPITALITY: UNIQUE, SMART, AND RESPONSIBLE”

A nossa nova visão para o triénio 2025-2027 é a bússola que orienta o nosso futuro. “Committed Hospitality” é muito mais do que um slogan; é a expressão do nosso novo ADN, um compromisso contratual e moral com cada um dos nossos stakeholders.

É um compromisso com os nossos **hóspedes** (*Unique*), a quem prometemos não apenas uma estadia, mas uma experiência memorável e enriquecedora. É um compromisso com a **excelência** e a **inovação** (*Smart*), otimizando as nossas operações para sermos mais eficientes e resilientes. E é um compromisso com a nossa **responsabilidade** (*Responsible*), para com os nossos **colaboradores**, as **comunidades** que nos acolhem e o **planeta**, assegurando que o nosso crescimento contribui ativamente para a sua regeneração.

DEFININDO OS NOSSOS COMPROMISSOS PARA O FUTURO

O ano de 2024 foi dedicado a delinear as ambições e a estruturar as iniciativas que darão corpo à nossa estratégia, lançando as bases para uma transformação profunda e sustentada.

No pilar **Stay Unique**, delineámos o objetivo de envolver diretamente os nossos hóspedes na nossa missão. A nossa estratégia contempla o desenvolvimento de um programa de impacto que permitirá aos clientes contribuir para projetos de regeneração ambiental e cultural, bem como o desenvolvimento de ofertas de “Green Meetings” para os nossos clientes corporativos.

Sob o pilar **Operate Smart**, o projeto “RealAlign” foi concebido como um passo de importante na modernização e eficiência do nosso grupo. Esta iniciativa ambiciosa visa otimizar e digitalizar os nossos processos centrais, desde as finanças às compras e à gestão de stocks, com o objetivo de reduzir a burocracia, eliminar o desperdício de papel e otimizar a gestão de recursos.

No âmbito do pilar **Be Responsible**, fortalecemos a nossa estrutura de governança ESG, desenhando um modelo mais robusto e integrado. Definimos como prioritária a ambição de reforçar o apoio às nossas pessoas, através da futura implementação de programas de formação em Direitos Humanos e da revisão dos nossos processos de recrutamento e *onboarding*.

UM CONVITE À AÇÃO CONJUNTA

Nenhuma destas conquistas seria possível sem a paixão da nossa extraordinária equipa. São eles que, todos os dias, transformam a nossa visão em realidade. A eles, o meu mais profundo agradecimento. O caminho que temos pela frente é ambicioso, mas a nossa determinação é inabalável. Olhamos para o futuro com a confiança de quem tem uma estratégia clara e uma equipa empenhada.

Convido todos os nossos stakeholders – colaboradores, parceiros, clientes e comunidades – a juntarem-se a nós nesta jornada. Juntos, podemos moldar um futuro onde cada estadia é impactante.

Obrigado por fazerem parte desta história.
Eurico Almeida Administrador e CEO



Equipa Ristorante Belvedere - preparação do serviço.
Grande Real Villa Itália Hotel & Spa

1.

Our Real Commitment

- 1.1. Quem Somos
- 1.2. Estratégia ESG

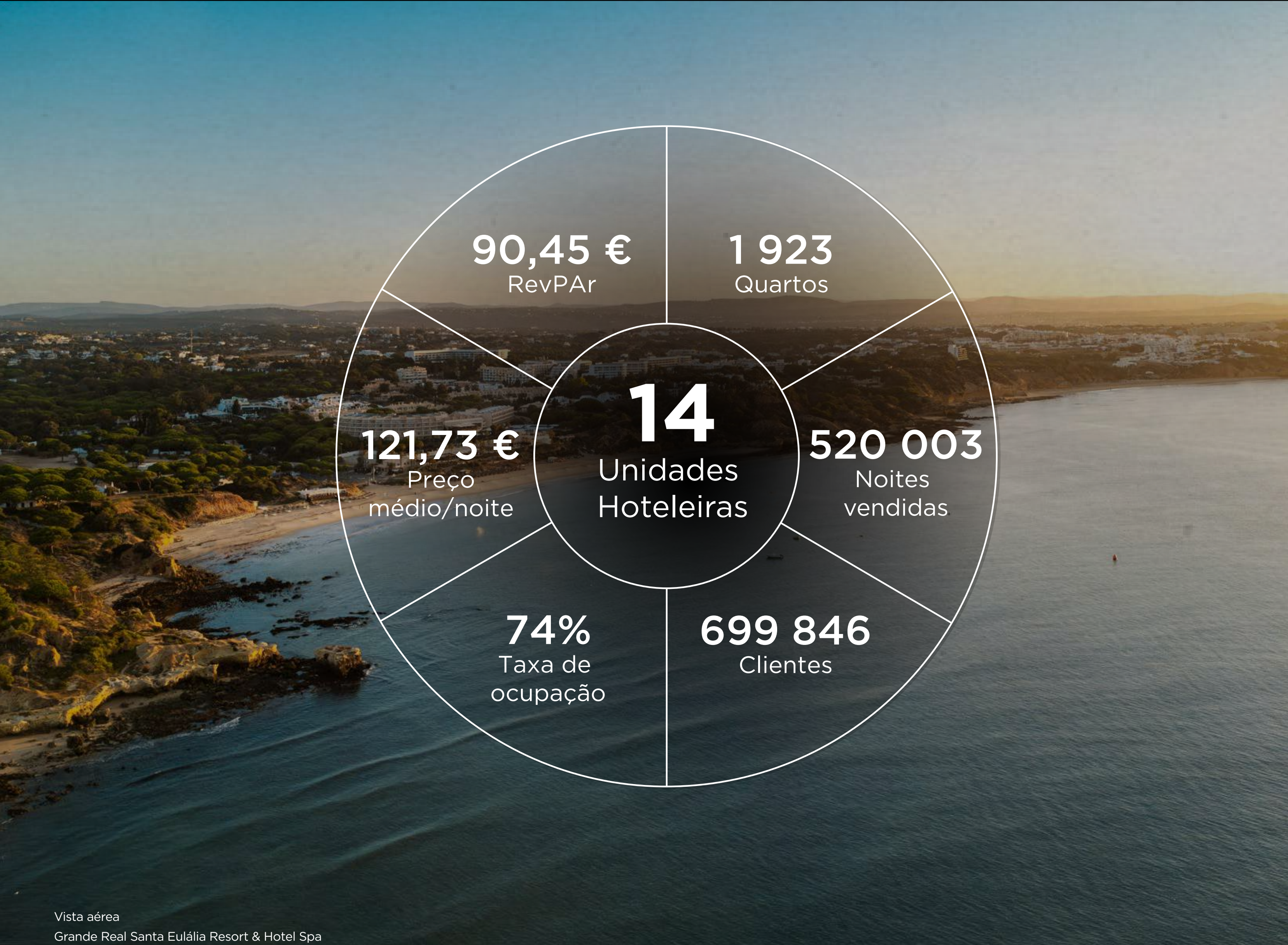
1.1.

Quem Somos

REAL HOTELS GROUP: UMA VISÃO GERAL 2024

O Real Hotels Group (RHG) consolidou-se como um dos maiores grupos hoteleiros nacionais, com uma presença estratégica nas principais regiões turísticas de Portugal. Em 2024, o grupo continua a sua trajetória de crescimento, agora impulsionado por uma identidade renovada e um compromisso inequívoco com a sustentabilidade.

Os números que se seguem oferecem uma fotografia da nossa escala e desempenho, estabelecendo o contexto para a estratégia que define o nosso futuro.



ANÁLISE DE DESEMPENHO

Os indicadores de 2024 refletem um ano de transição e de lançamento das bases para o nosso novo ciclo estratégico. O desempenho operacional e financeiro demonstra a resiliência do nosso negócio e a contínua recuperação do setor. Mais importante, estes números representam a linha de base sobre a qual iremos medir o sucesso da nossa estratégia "COMMITTED HOSPITALITY". As metas de crescimento em ocupação e receita estão diretamente ligadas à nossa capacidade de diferenciar a nossa oferta através do pilar **Stay Unique**, enquanto as metas de eficiência nos consumos de energia, água e produção de resíduos serão o principal indicador de sucesso do pilar **Operate Smart**. O desenvolvimento do nosso capital humano e o reforço da igualdade de género são as primeiras provas do nosso compromisso com o pilar **Be Responsible**.



Cartão RSA Real Hotels Group presente em todas as unidades Real



Formação HUB Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa



Chefe Noélia Jerónimo, Restaurante Marina com Noélia às compras no Mercado de Olhão Real Marina Hotel & Spa

A NOSSA PRESENÇA

Uma coleção de 18 hotéis* estrategicamente localizados para oferecer experiências únicas, do luxo à conveniência, em todo o país.



Holiday Inn Express
No coração da cidade Invicta, os nossos hotéis combinam a conveniência para o viajante de negócios com o ponto de partida ideal para explorar uma cultura vibrante.

NORTE: A TRADIÇÃO DO PORTO



UM HOTEL IHG
PORTO CITY CENTRE



UM HOTEL IHG
PORTO EXPONOR



Grande Real Villa Itália
De Cascais a Lisboa, oferecemos um leque de opções que vai do luxo à beira-mar à sofisticação urbana, sempre com um serviço de excelência.

CENTRO: A ENERGIA DE LISBOA

Lisboa



by REAL HOTELS GROUP



HOTEL LISBOA



APARTMENTS LISBOA



UM HOTEL IHG
LISBON AIRPORT



UM HOTEL IHG
LISBON PLAZA SALDANHA



UM HOTEL IHG
LISBON AVENIDA DA LIBERDADE



LISBOA HOTEL

Cascais, Estoril e Oeiras



HOTEL & SPA CASCAIS



HOTEL & SPA OEIRAS



UM HOTEL IHG
LISBOA ALFRAGIDE



ESTORIL HOTEL



JAMOR HOTEL

Palmela



PALMEIRA APARTAMENTOS TURÍSTICOS



Real Marina Hotel & Spa
Com vista para a Ria Formosa ou junto às praias de Albufeira, os nossos hotéis no Algarve são refúgios de tranquilidade e portas de entrada para o melhor da região.

SUL: A LUZ DO ALGARVE

Albufeira



RESORT & HOTEL SPA ALBUFEIRA



HOTEL & SPA ALBUFEIRA

Olhão



HOTEL & SPA OLHÃO



RESIDENCE OLHÃO

*Os Hoteis Amazónia foram adquiridos no ano de 2024 mas não foram considerados no ambito do relatório.
O Real Marina Residence Olhão está incluído no Real Marina Hotel & Spa Olhão.

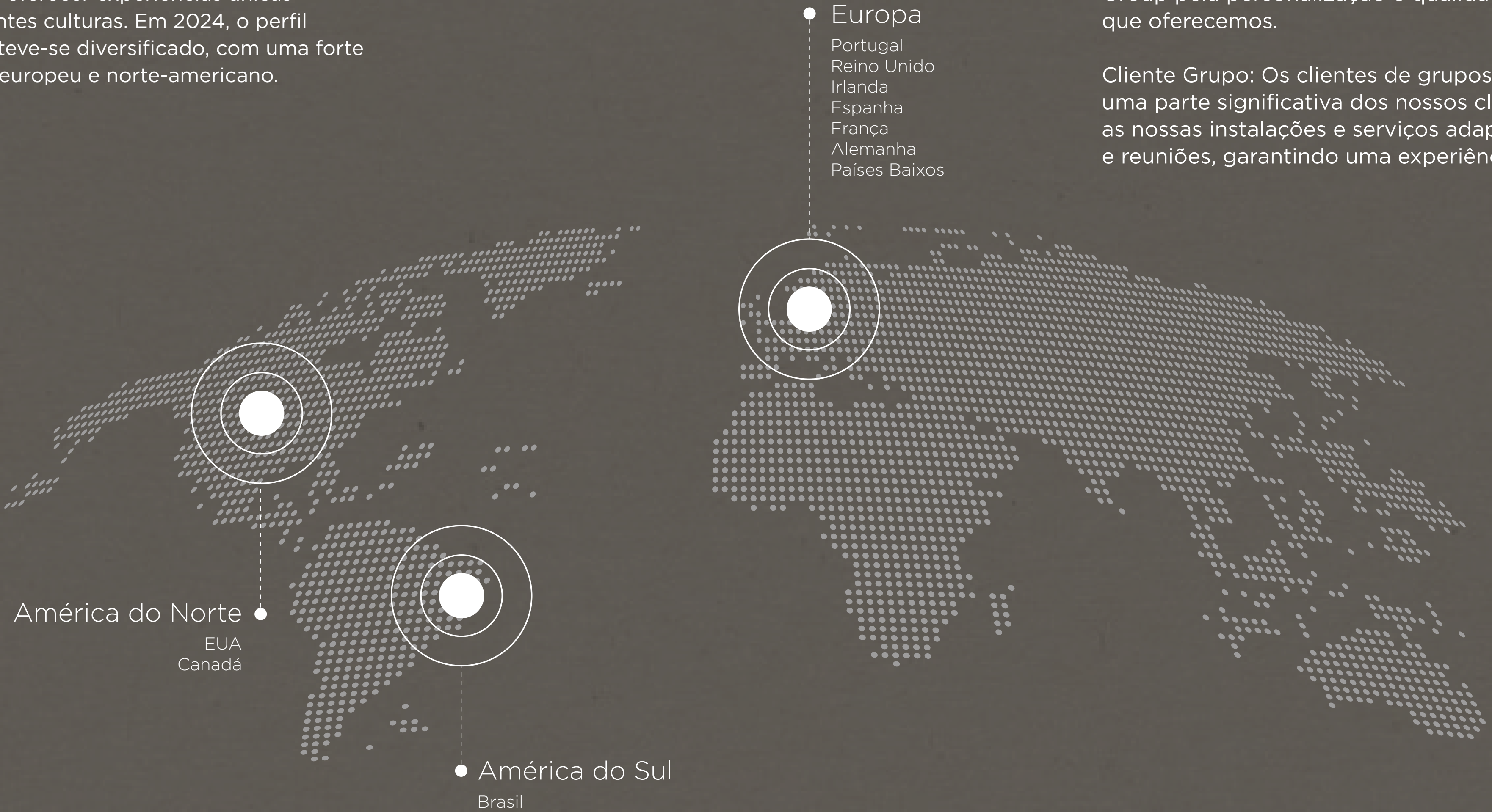
CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DO CLIENTE

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. Em 2024, o perfil dos nossos clientes manteve-se diversificado, com uma forte presença dos mercados europeu e norte-americano.

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.



A NOSSA MISSÃO E HISTÓRIA: UM LEGADO DE CRESCIMENTO RESPONSÁVEL

A nossa missão é, e sempre foi, **transformar cada estadia num momento inesquecível**. Acreditamos que a excelência do serviço personalizado e a criação de experiências únicas são a chave para a satisfação e fidelização dos nossos clientes. A nossa visão é sermos reconhecidos como o **grupo hoteleiro de referência em Portugal**, não apenas pela qualidade dos nossos serviços, mas também pelo nosso impacto positivo na sociedade e pelo nosso compromisso com um futuro sustentável.

A história do Real Hotels Group é uma narrativa de evolução e ambição. Desde a fundação do Grupo Bernardino Gomes na década de 70, à fusão em 2020 de dois grupos hoteleiros nacionais, o RHG tornou-se um dos maiores players do setor em Portugal, consolidando a nossa presença em Lisboa, Porto e Algarve, com um portfólio diversificado que abrange 14 hotéis e 1 923 quartos.

A nova estratégia "COMMITTED HOSPITALITY: UNIQUE, SMART, AND RESPONSIBLE" surge, neste contexto, não apenas como uma resposta às exigências do mercado por maior sustentabilidade, mas como uma poderosa ferramenta de gestão estratégica. É o catalisador que nos permite consolidar uma cultura única e coesa para o "Real Hotels Group", alinhando 100% dos nossos hotéis sob os mesmos compromissos, metas e padrões de excelência. A sustentabilidade, para nós, é um motor de integração do negócio.



Grande Real Villa Itália Hotel & Spa

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, 14* dos quais estão, atualmente, em operação, com um total de 1923 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”.

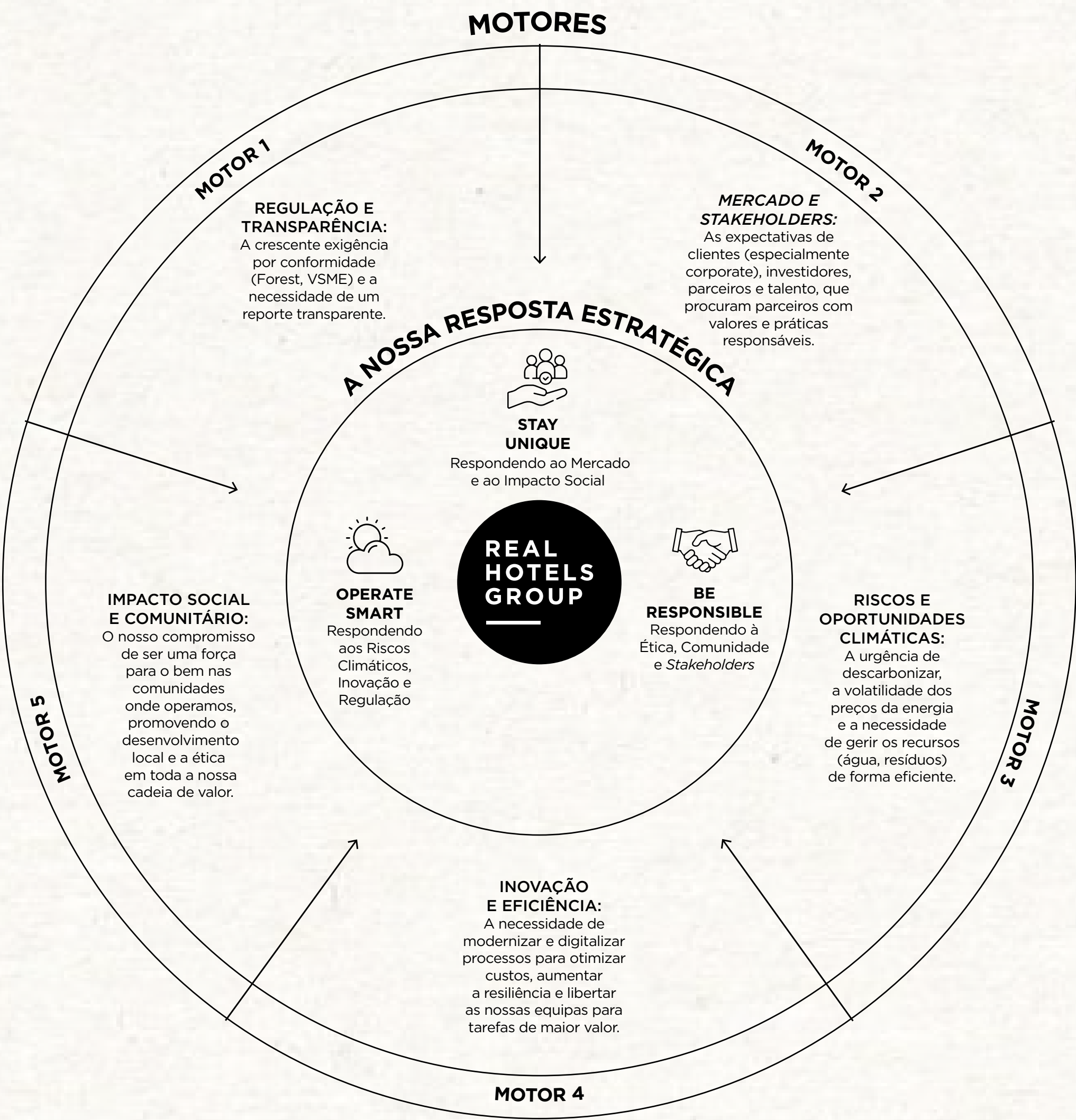


*O Real Marina Residence Olhão está incluído no Real Marina Hotel & Spa Olhão.

1.2. Estratégia de ESG

OS MOTORES DA NOSSA ESTRATÉGIA: PORQUE AGIMOS

A nossa nova estratégia, "COMMITTED HOSPITALITY", não é arbitrária. É uma resposta direta e ponderada às forças que moldam o nosso setor e o nosso mundo. Para definir as nossas prioridades, escutámos os nossos stakeholders, analisámos os riscos e as tendências, e olhámos para dentro, para a nossa própria cultura. O resultado é uma estratégia que responde aos seguintes motores:



A NOSSA ABORDAGEM À SUSTENTABILIDADE:
O CAMINHO PARA O "REAL COMMITMENT"

A nossa nova estratégia, "COMMITTED HOSPITALITY", não é um ponto de partida, mas sim o resultado de uma profunda reflexão sobre o nosso papel no mundo. Para definir as nossas prioridades, conduzimos um processo de análise que se baseou em três eixos fundamentais:

1.

Escuta Ativa dos Stakeholders: Mapeámos e analisámos as expectativas dos nossos principais stakeholders.
2.

Análise de Tendências e Riscos: Avaliámos as macrotendências que moldam o setor da hospitalidade, desde a urgência da transição climática até à crescente exigência por transparência e ética nos negócios.
3.

Avaliação de Impacto (Dupla Materialidade): Em linha com as novas tendências de Relato de Sustentabilidade, iniciámos em 2024 o nosso primeiro exercício de dupla materialidade para identificar e priorizar os temas mais relevantes, tanto do ponto de vista financeiro como do impacto das nossas operações no planeta e nas pessoas.

É da convergência destas análises que nascem os nossos pilares – **Stay Unique, Operate Smart, Be Responsible**. Eles representam a nossa resposta estratégica aos desafios e oportunidades mais prementes.



Visita a artesanato local para compra de candeeiros para a unidade Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa



Reunião Real People RHG
Transparência e Comunicação com os Colaboradores

OS NOSSOS PILARES ESTRATÉGICOS EM DETALHE

A Nossa Estratégia: Committed Hospitality

A nossa visão para 2025-2027 assenta em três pilares fundamentais.

O nosso modelo de negócio assenta numa estrutura dual que nos confere flexibilidade e alcance, operando unidades próprias e unidades sob a marca Holiday Inn Express com gestão RHG. A nossa nova estratégia ESG é transversal e aplica-se com o mesmo rigor a ambos os modelos.



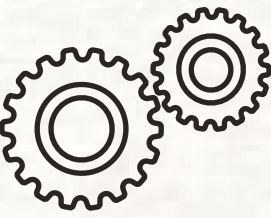
Pilar 1: Stay Unique

CRIAR ESTADIAS COM PROPÓSITO

Criar estadias com propósito, oferecendo experiências únicas e sustentáveis que respondem às novas exigências dos viajantes.

Este pilar reflete o nosso compromisso em ir além da hospitalidade tradicional. As nossas futuras iniciativas incluem:

- **Green Stays:** Opções de alojamento sustentáveis, como a não-limpeza diária do quarto (iniciativa que em 2024 já poupou 17 224 €).
- **Green Meetings:** Soluções para eventos corporativos com impacto ambiental minimizado.
- **Inclusão e Acessibilidade:** A nossa ambição passa por aumentar o nível de inclusão dos nossos hotéis, garantindo que as nossas experiências são acessíveis a todos.



Pilar 2: Operate Smart

INOVAR PARA A EFICIÊNCIA

Inovar para a eficiência, otimizando processos através da digitalização (Projeto RealAlign) e da gestão eco-eficiente dos nossos ativos.

A sustentabilidade do nosso negócio depende da nossa capacidade de operar de forma inteligente. Os nossos compromissos incluem:

- **Descarbonização e Eco-eficiência:** Estabelecer metas claras de redução de consumo para 100% dos hotéis, investindo em monitorização e em soluções como painéis solares.
- **Construção Sustentável:** Aplicar uma *checklist* de boas práticas de sustentabilidade em todos os projetos, considerando certificações relevantes.
- **Inovação e Digitalização:** Promover a desmaterialização através de projetos como o “RealAlign”.



Pilar 3: Be Responsible

REGENERAR E RESPONSABILIZAR

Regenerar e responsabilizar, operando com integridade, promovendo o desenvolvimento humano e contribuindo para as comunidades.

Este pilar reflete o nosso ADN de responsabilidade perante todos os stakeholders. As nossas estratégias abrangem:

- **Recursos Humanos:** A nossa ambição é formar progressivamente os colaboradores em temas relacionados com a sustentabilidade até 2027 e alcançar uma representação de 2% de pessoas com deficiência.
- **Envolvimento Comunitário:** Desenvolver mecanismos de apoio às comunidades locais e estabelecer parcerias sistemáticas com produtores locais.
- **Compras Responsáveis:** Implementar uma política de compras sustentáveis e avaliar fornecedores com base em critérios ESG até 2027.
- **Governance e Transparência:** Melhorar continuamente o nosso Sistema de Gestão de Sustentabilidade e publicar um relatório anual auditado.

O NOSSO MODELO DE CRIAÇÃO DE 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.



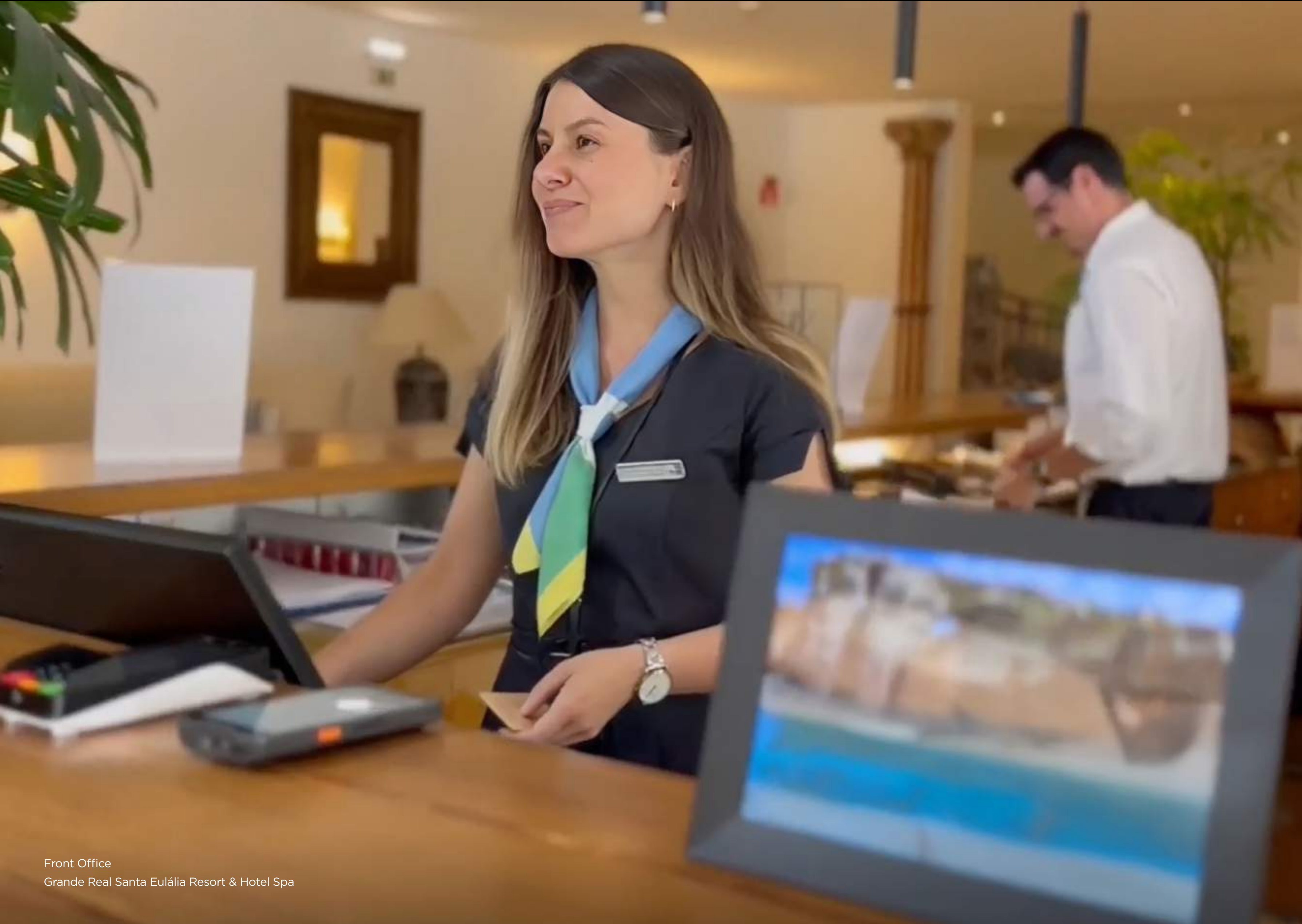
*valor de colaboradores a 31/12/2024. O Grupo contou com uma média de 862 colaboradores ao longo do ano.



Equipa Comercial presença numa feira de Turismo



Equipa de Recursos Humanos presença numa feira de emprego

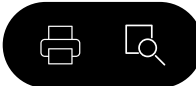


Front Office
Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa

2.

Acting with Commitment

- 2.1. Real People
- 2.2. Real Stays
- 2.3. Real Infrastructures
- 2.4. Real Communities
- 2.5. Real Governance



Chefes e equipas de cozinha de várias unidades no evento anual Festival do Marisco em Olhão

2.1.

Real People

Em 2024 o Real Hotels Group foi nomeado como a 8.ª empresa mais atrativa do setor do turismo para trabalhar. Uma distinção do mercado que é consequência de uma estratégia de recursos humanos que tem ambicionado diferenciar-se na capacidade de atrair, desenvolver, reter e envolver os colaboradores, construindo a pool de talento adequada aos objetivos de crescimento do negócio. Continuaremos a reforçar o nosso compromisso com as pessoas, que continuam a ser o valor mais relevante do nosso negócio.

Estratégia de Recursos Humanos

A estratégia de recursos humanos, estruturada em 4 dimensões: atração de talento, desenvolvimento de talento, retenção de talento e engagement integrou, em 2024, um conjunto de iniciativas que visam alavancar resultados nestas 4 dimensões. A estratégia irá ser revista em 2025, de forma a responder aos novos desafios externos e do nosso setor.

832
Colaboradores

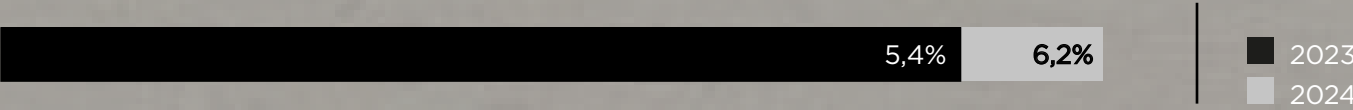
Em 2024 observou-se uma ligeira redução, em 1%, de colaboradores face a 2023, tendo passado de 837 colaboradores para 832.

COLABORADORES ABRANGIDOS PELA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO



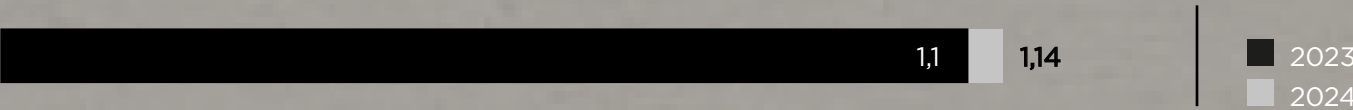
Em média, 85,5% dos colaboradores estão abrangidos pela avaliação de desempenho.

TAXA DE ABSENTISMO



Durante o ano de 2024, o RHG aumentou em 0,8 p.p. a taxa de absentismo relativamente a 2023.

RÁCIO DE REMUNERAÇÃO HOMENS-MULHERES



Em 2024 assistiu-se a um ligeiro aumento do rácio, face a 2023, na ordem dos 4%, passando de 1,1 para 1,14.



NOVAS POLÍTICAS EXPRESSAM COMPROMISSOS SOCIAIS DO GRUPO

Ao longo de 2024 o Grupo desenvolveu um conjunto de Políticas voluntárias, que expressam o compromisso do Grupo para com os seus colaboradores em tópicos como a remuneração, saúde e segurança, e direitos humanos. Estas Políticas são complementadas por regulamentos, disponibilizadas aos colaboradores, conforme explicamos mais à frente.

- Política de Remuneração
- Política de Saúde e Segurança
- Política de Direitos Humanos
- Política de Bónus

Política de remuneração variável

A política de bónus semestral estipula a atribuição de um bónus mediante o cumprimento de objetivos estabelecidos. Garante, no mínimo, o equivalente a um salário anual, sendo o valor do bónus ajustado à função e nível de cada colaborador. Promove a consistência de desempenho, a motivação e a equidade, com forte envolvimento da administração e RH na definição e acompanhamento dos objetivos.

Duas das empresas do Grupo – a Newpalm – Gestão, Exploração e Consultoria, S.A. e a Amazónia Verde Hotéis – Exploração Hoteleira, S.A - foram distinguidas pela Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego com o Selo da Igualdade Salarial 2024, sendo certificadas pelas boas práticas na promoção da Igualdade Remuneratória entre Mulheres e Homens.



Avaliação qualitativa e Plano de Desenvolvimento

A avaliação qualitativa analisa o comportamento e o potencial dos colaboradores com base nas competências do Real Hotels Group. Realizada anualmente, avalia as competências core e de liderança. Atribui uma pontuação de 1 a 5, e propõe um plano de desenvolvimento do colaborador, potenciando um maior alinhamento com os objetivos da organização. Em 2024 foi realizado um survey aos colaboradores para identificar melhorias no processo de avaliação, tendo sido implementadas algumas das melhorias sugeridas neste processo de auscultação, como a alteração de algumas das competências que são avaliadas.

PRÉMIOS SEMESTRAIS

A avaliação quantitativa, que mede o desempenho de cada colaborador com base em indicadores de desempenho. é a base para a atribuição dos prémios semestrais. No início de cada semestre, são definidos e comunicados os KPIs e objetivos individuais, num processo colaborativo. O cumprimento dos targets estabelecidos é um dos fatores que determina a elegibilidade para o bónus semestral.

Benefícios para um maior bem-estar da de toda a equipa

8.^a empresa mais atrativa

para trabalhar do setor do turismo, em Portugal. O Real Hotels Group ficou no Top 20 em Portugal das empresas mais atrativas para trabalhar de acordo com o estudo da Randstad Employer Brand Research.

100% colaboradores têm majoração de 3 dias de férias

100% dos colaboradores têm seguro de saúde (aplicado a colaboradores com mais de 6 meses de antiguidade na empresa e até 65 anos)

Bónus semestral isento de imposto de 11% de Segurança Social

Prémio resultados 2023

A partir de fevereiro de 2024, e no contexto dos resultados financeiros positivos de 2023, os colaboradores receberam um prémio com isenção de imposto, o que aumentou o valor líquido do prémio

8,68% Taxa média de crescimento salarial de 2023 para 2024 no Grupo

100% dos colaboradores são ouvidos sobre a sua preferência sobre turnos e dias de folga.

A partir de fevereiro de 2024, e no contexto do pagamento do Bónus semestral indexado aos resultados do negócio e de desempenho dos colaboradores, todos passaram a receber o Bónus com isenção de imposto aumentando a liquidez do valor a ser recebido.

Majoração de 3 dias de férias

O Grupo oferece uma majoração de 3 dias de férias, totalizando 25 dias anuais para os colaboradores mediante assiduidade. Em 2024, manteve a aplicação de um único IRCT para todas as empresas do Grupo, garantindo condições equitativas conforme a assiduidade.



Seguro de saúde

No Real Hotels Group, colaboradores com 6 meses de antiguidade e até 65 anos têm seguro de saúde pago pela empresa, com cobertura ampla. É possível incluir familiares com condições especiais.

Cabaz de nascimento e dia de aniversário

No Real Hotels Group, valorizamos momentos importantes na vida dos nossos colaboradores através de iniciativas que promovem o bem-estar e a satisfação. Oferecemos um cabaz de nascimento surpresa para todos os pais biológicos e adotivos, como forma de reconhecimento e apoio nesta fase especial, tendo este ano sido melhorado a qualidade e quantidade dos produtos incluídos. Além disso, garantimos dispensa no dia de aniversário, permitindo que cada colaborador celebre a data à sua maneira.

Celebramos uniões

No Real Hotels Group, celebramos as uniões dos colaboradores oferecendo uma noite romântica para duas pessoas, com alojamento e pequeno-almoço num hotel à escolha do Grupo. Esta iniciativa reforça o reconhecimento e a valorização, promovendo a felicidade e o bem-estar da nossa equipa.

Vouchers e Preços Especiais para colaboradores, amigos e família

Atribuímos um desconto nos nossos hotéis aos nossos colaboradores, à sua família e amigos. Na altura do Natal, distribuímos ainda vouchers pelos nossos colaboradores, nos nossos hotéis e noutras cadeias hoteleiras com quem estabelecemos parceria.

Consultas de Medicina Geral e Curativa

No âmbito do cuidado com o bem-estar dos nossos colaboradores e atento as dificuldades inerentes aos cuidados de saúde em Portugal,, o Real Hotels Group disponibiliza consultas de clínica geral nas instalações da empresa. Este serviço destina-se a todos os colaboradores que considerem útil ou necessário recorrer a acompanhamento médico, promovendo a saúde e o acesso facilitado a cuidados essenciais no local de trabalho.

Campanha Tua – Traz um amigo

Os colaboradores que recomendarem colaboradores, recebem, no caso da pessoa ser admitida para alguma vaga de trabalho, um bónus, no valor de 200 euros, pago a 100% em Cartão Dá Continente.



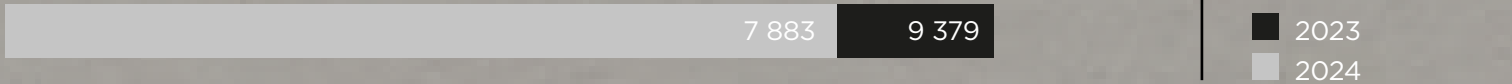
Plataforma Seven Rooms

Esta plataforma permite que os colaboradores recebam comissões mensais com base no número de reservas efetuadas nos restaurantes do Grupo através da mesma, representando um benefício mútuo para o Grupo e para os colaboradores.

Qualificação dos colaboradores: uma oportunidade para todos

No Real Hotels Group, valorizamos o desenvolvimento contínuo das competências técnicas e comportamentais dos nossos colaboradores, reconhecendo que a sua formação e capacitação é fundamental para o crescimento individual e para o sucesso da empresa. Investir na capacitação permite melhorar a qualidade dos serviços, aumentar a produtividade e reforçar a satisfação dos clientes.

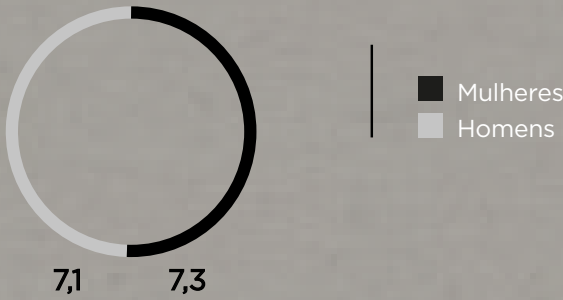
HORAS DE FORMAÇÃO



Após o aumento de cerca de 64% entre 2022 e 2023, o total de horas de formação em 2024 diminuiu em 18,9% face ao valor atingido em 2023.

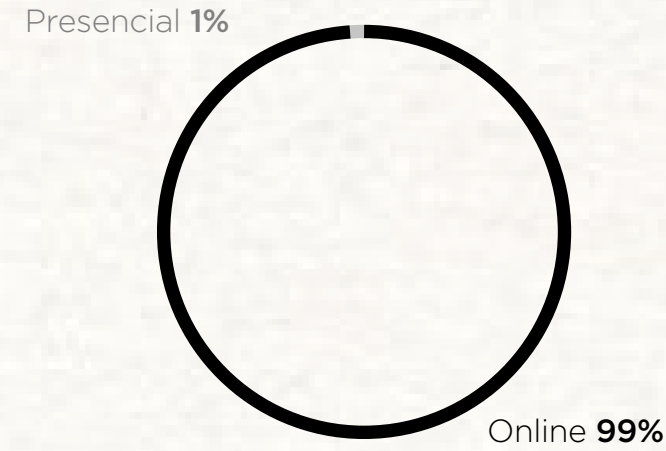
MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO DISPONIBILIZADAS POR GÉNERO

Em 2023 observava-se uma discrepância na média de horas de formação entre homens e mulheres. Em 2024, este indicador foi estabilizado, atribuindo oportunidades muito semelhantes independentemente do género.

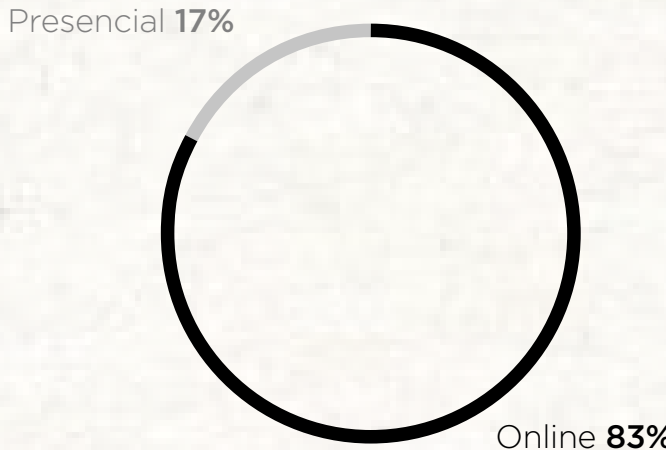


A qualificação do colaborador no nosso setor atividade é importante. Para o colaborador, porque lhe permite desenvolver o seu potencial, aportar mais valor para a empresa, e, potencialmente, gerar sentimento de satisfação e orgulho de pertença à empresa, dado que a aquisição de novas competências lhe 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.

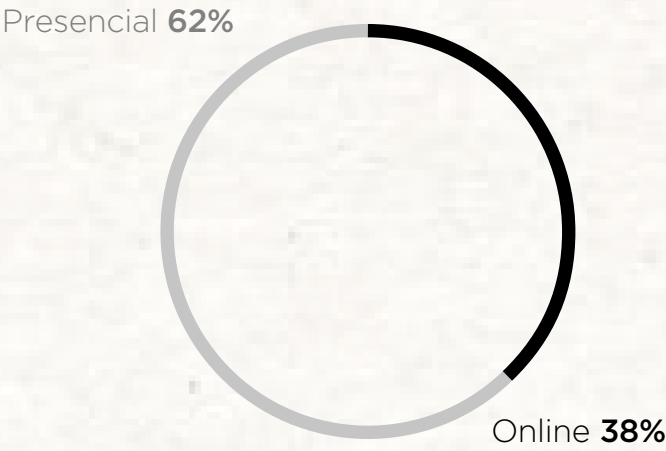
RH E COMUNICAÇÃO



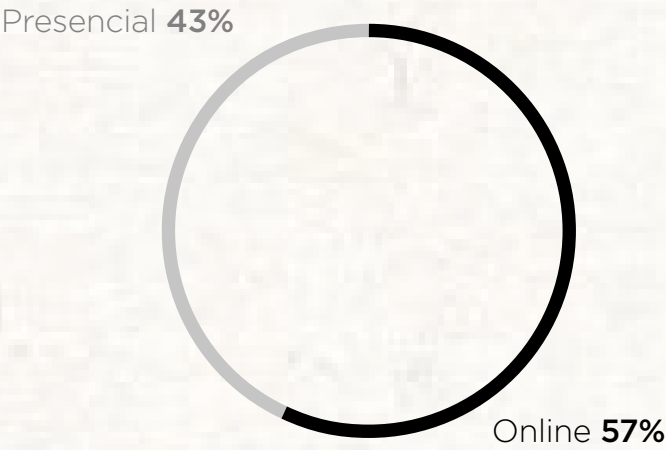
IT



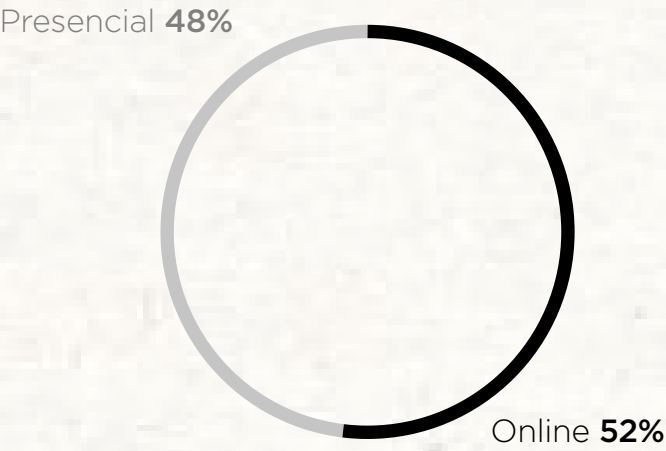
FINANCEIRA



SST



GESTÃO OPERACIONAL



44
Parcerias
com Escolas profissionais, Universidades,
Centros de Estudos e Outros

Matriz Funcional do RHG: que Benefícios e impacto tem sobre os Colaboradores?

| | | | |
|--------------------------|---|-------------------------|---|
| Executive Management (A) | 1 | Experts/ Supervisor (D) | 1 |
| | | | 2 |
| | | | 3 |
| Senior Management (B) | 1 | Staff (E) | 1 |
| | 2 | | 2 |
| | | | 3 |
| Management (C) | 1 | | |
| | 2 | | |

- Os níveis funcionais resultam de uma avaliação de cada uma das funções existentes do Grupo, tendo em conta critérios objetivos como: impacto no negócio, nível de habilitações exigido, competências técnicas exigidas, se trata de uma função que coordena ou não equipas de trabalho, etc., sem enviesamentos pelo género dos colaboradores titulares das funções.
 - Cada grupo e nível prevê um intervalo de banda salarial que a empresa tem em conta sempre que pretende admitir colaboradores para as funções integram os respetivos grupos e níveis funcionais.
 - No que diz respeito à progressão salarial dentro do grupo, o desempenho individual e a criticidade das funções para a operação são os
- principais fatores que determinam o aumento salarial, sempre com o objetivo de valorizar os colaboradores que se destacam e contribuem significativamente para o sucesso da empresa.

 - A estrutura repartida em Grupos Funcionais e Níveis permite que cada colaborador ascenda na carreira em nível, no seu departamento ou entre departamentos.
 - Garante um maior alinhamento vertical e horizontal das funções existentes por departamento/ seção que partilham características equiparáveis em diversos indicadores de negócio, potenciando novas oportunidade de carreira, adequando funções e níveis às necessidades de cada departamento.

Asseguramos igualdade salarial e progressão na carreira

A igualdade de oportunidades é um princípio fundamental para o Grupo, que adota uma política retributiva baseada em critérios objetivos e transparentes. A definição das condições salariais, assim como a progressão de carreira, não considera caraterísticas pessoais dos colaboradores, assegurando que todos, independentemente do género, ou de outros aspetos, têm acesso às mesmas oportunidades de remuneração e progressão na carreira.

Igualdade Salarial

No Grupo, a paridade salarial é um compromisso inegociável. Garante que cada colaborador seja remunerado pelo seu valor, desempenho e competência, independentemente do seu género ou de outras caraterísticas e opções pessoais.

Progressão de Carreira

Acreditamos que o crescimento dentro da empresa deve ser uma jornada transparente e acessível a todos, oferecendo a cada colaborador a oportunidade de crescer, desenvolvendo-se para alcançar e concretizar o seu potencial.

Política de Remuneração transparente

A estrutura organizacional do Real Hotels Group está organizada numa Matriz Funcional composta por 5 grupos funcionais e seus respetivos níveis. Esta estrutura organizativa foi introduzida na gestão de RH em 2022 e, desde então, é uma ferramenta essencial nos processos de revisão salarial, bem como, no modelo que o RHG tem preconizado no que respeita à definição de objetivos semestrais – KPI’s por função.

Esta abordagem promove uma gestão eficiente, e cria oportunidades claras de progressão na carreira para os colaboradores, dentro do mesmo departamento, ou entre departamentos. A estrutura funcional foi cuidadosamente desenhada para permitir um alinhamento vertical e horizontal das funções, garantindo que os colaboradores possam progredir na carreira, à medida que desenvolvem as suas competências e ampliam sua experiência.

Progressão de carreira

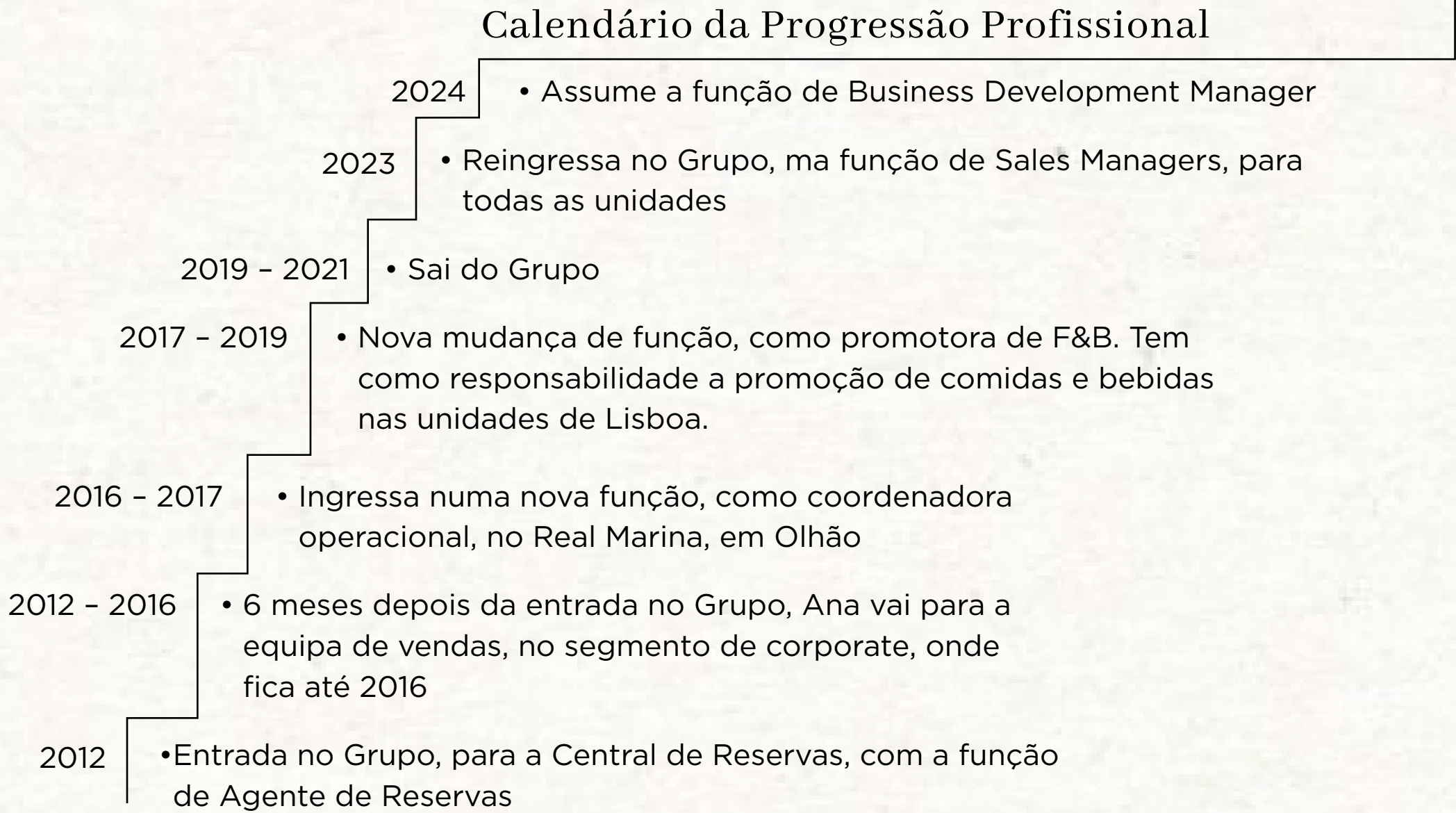
A igualdade de oportunidades é uma prática concreta no Grupo. Acreditamos que, ao oferecer um caminho claro e estruturado para o crescimento profissional, promovemos um ambiente de trabalho com índices mais elevados de satisfação e orgulho dos colaboradores, o que tende a conduzir a mais produtividade.

O Grupo continua comprometido em criar um ambiente inclusivo e justo, com foco na transparência, desenvolvimento e reconhecimento das competências, onde todos os colaboradores têm as mesmas oportunidades de crescimento e sucesso.



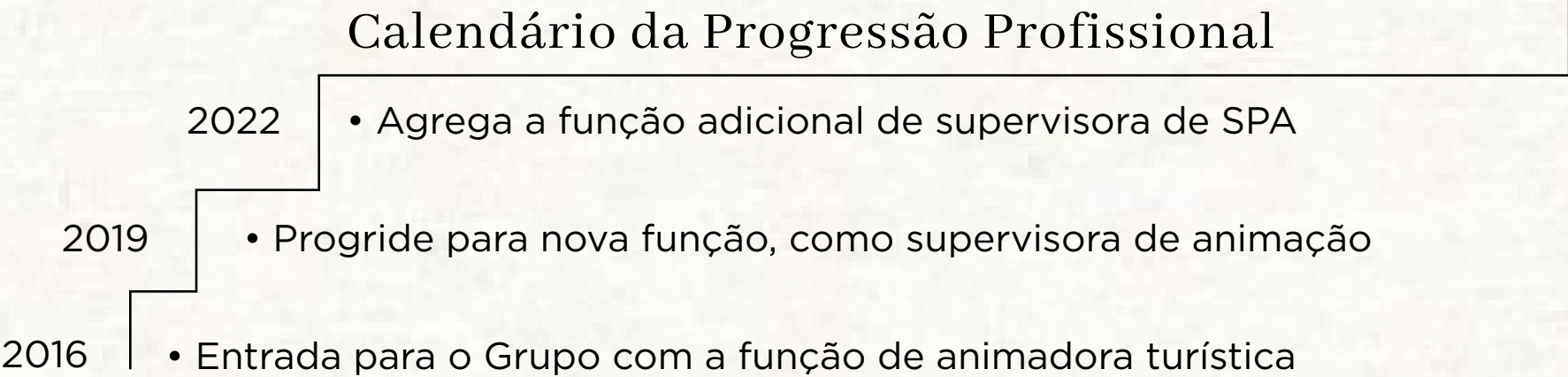
Ana Tomé

A Ana ingressou no Grupo RHG em 2012, e o seu percurso profissional testemunha o princípio da promoção do capital humano existente. Para a Ana, a sua história e evolução profissional faz-se da descoberta de novos interesses, e resulta “de uma cultura empresarial muito própria, onde é prática fazer-se crescer as pessoas que estão dentro de casa. É um Grupo que valoriza sempre os internos. Quando surge uma nova oportunidade, olha sempre para dentro, antes de olhar para o talento externo”. Dá como conselho aos colegas: “nunca desistam, tentem sempre alcançar as vossas metas, até porque estão num Grupo muito diferenciado no mercado, que promove o crescimento dos colaboradores.”



Liliana Rosário

Entrou para o Grupo em 2016, como animadora turística, uma função para a qual contribuiu o curso de educação física e de zumba. Define-se como uma pessoa “dinâmica e pro ativa” características que têm contribuído para a progressão que tem feito no Grupo. Mas Liliana não deixa de salientar o papel da gestão dos recursos humanos: “ O Grupo dá-nos muitas possibilidades, quando vê potencial”. Aos colegas que agora estão a entrar para o Grupo diz: “ temos de vestir sempre a camisola, e sentir que em cada dia temos de dar o nosso melhor”.



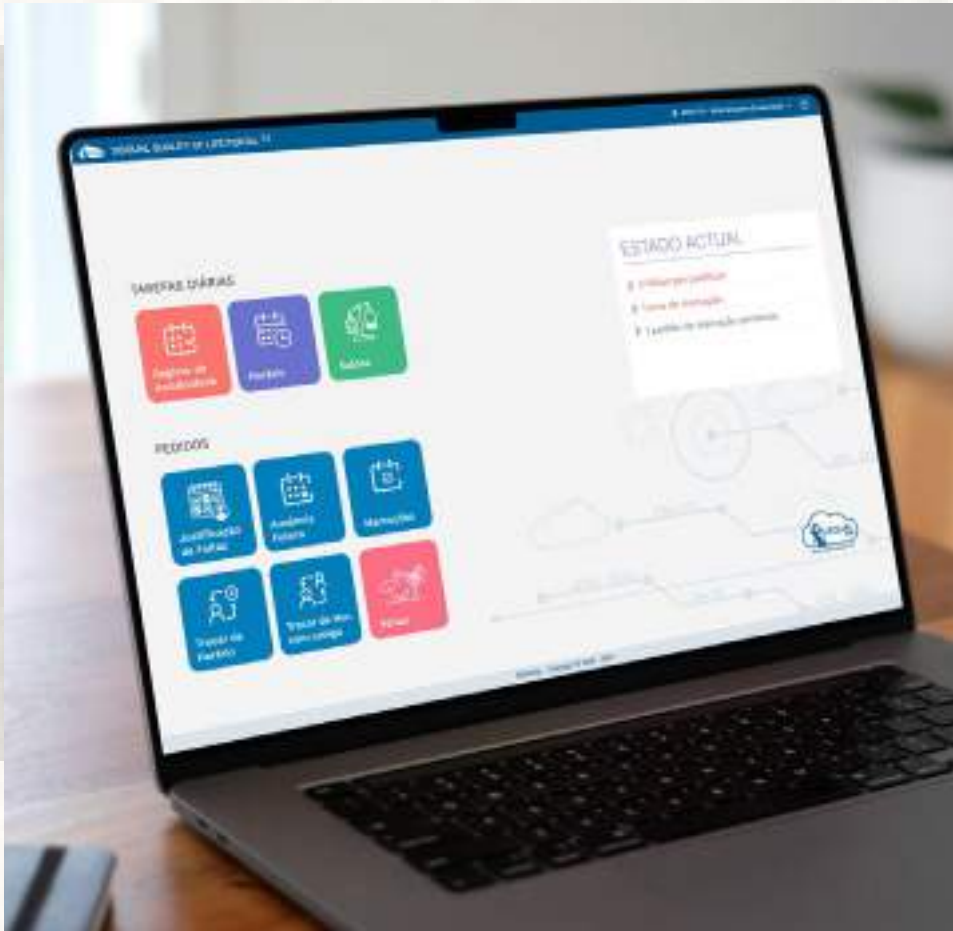


Real Academy

O RHG dispõe de uma plataforma interna, direcionada à formação dos colaboradores, que conta com formações de diversas áreas. Desde o lançamento da plataforma Real Academy temos introduzido melhorias, como a disponibilização visível do número de horas de formação efetuadas por cada colaborador em cada ano, a consulta de certificados das formações realizadas e a avaliação obtida.

Em 2024, disponibilizámos um curso de formação dedicado à utilização da plataforma SISQUAL. Assim, de uma forma ágil e rápida, é possível ensinar aos colaboradores como podem realizar atividades como marcação de férias, agendamento de formação, definir e gerir horários, ou solicitar e realizar trocas de turnos, entre outros aspetos úteis à gestão do dia-a-dia de trabalho.

Este curso foi disponibilizado em módulos, em formato vídeo. Foram construídos módulos feitos à medida, em formato tutorial, com 6 módulos dedicados a colaboradores, e 11 para colaboradores com função de gestores.



eXperience

O programa “eXperience” é especialmente concebido para Jovens Talentos que aspiram a transformar as suas carreiras na Hotelaria, focado não apenas na experiência do cliente, mas também na Employee Experience. Este programa foi concebido com 3 níveis:



MAIS VALIAS DO PROGRAMA EXPERIENCE



PLANO DE FORMAÇÃO

diferenciado e FEEDBACK constante



EXPERIÊNCIA IMERSIVA

na realidade hoteleira



FORMAÇÃO ON THE JOB

e especialização numa das áreas de interesse



PROGRAMA DE MENTORIA

ao longo do percurso



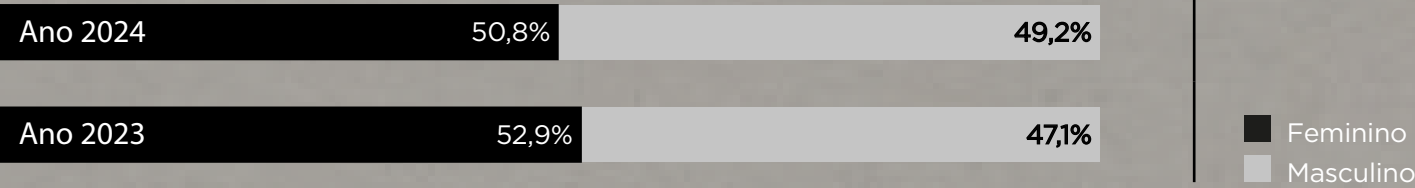
CARREIRA GRATIFICANTE

com progressão

Diversidade e Inclusão

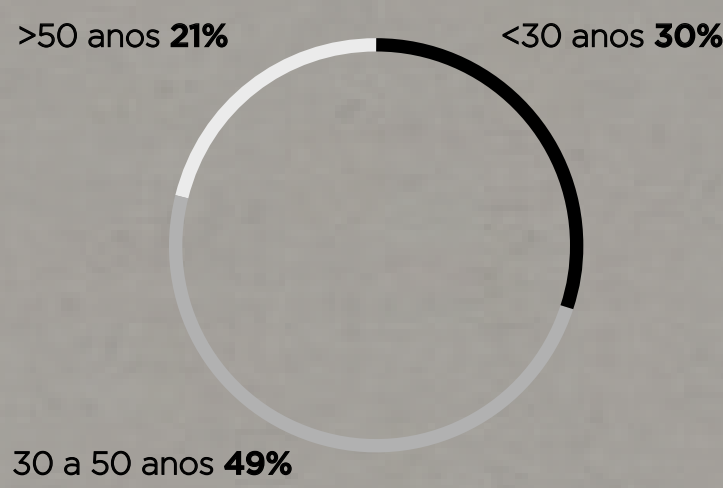
Valorizamos a diversidade e promovemos uma cultura inclusiva, onde todos têm lugar e oportunidade para crescer. Defendemos a igualdade de oportunidades, reconhecendo o mérito e rejeitando qualquer forma de discriminação ou assédio. Acreditamos que refletir a diversidade da nossa comunidade nos torna mais fortes, mais justos e mais preparados para acolher.

TOTAL DE COLABORADORES



O número de colaboradores sofreu um ligeiro decréscimo face a 2023, na ordem de 1%, embora tenha resultado num maior equilíbrio entre colaboradores homens e mulheres.

ESTRUTURA ETÁRIA



PLATAFORMA REAL PEOPLE

Uma ferramenta relevante para a construção da estratégia e cultura do Grupo

A plataforma Real People tem dado um contributo estratégico para a construção da cultura de recursos humanos do Grupo. Funcionando como interface com o colaboradores para as Políticas e Procedimentos de Recursos Humanos, assegura que todos têm acesso à mesma informação, e que conhecem os procedimentos que impactam a sua condição de colaboradores, como os regulamentos associados à medicina do trabalho, pagamento de subsídios de férias e Natal; utilização de viatura e pagamentos de kms, entre outros.

A plataforma possibilita ainda a partilha de notícias do setor, do Grupo e do Mundo, admissão de novos colegas, histórias, experiências do dia-a-dia dos nossos colaboradores, bem como, boas práticas entre equipas, criando um sentimento de pertença e propósito comum. Este envolvimento direto dos colaboradores tende a ter um impacto direto na qualidade do serviço, na retenção de talento e na inovação interna, sobretudo se atendermos às caraterísticas do nosso Grupo, com a maior parte dos colaboradores localizados na operação, i.e., em unidades hoteleiras dispersas pelo País. Com uma abordagem centrada nas pessoas, a Real People contribui para uma cultura mais empática, participativa e inclusiva.

“Dá o teu elogio”

Em 2025, o Real Hotels Group reforçou a sua cultura de reconhecimento com a implementação da iniciativa “Dá o teu Elogio”. Esta funcionalidade permite que qualquer colaborador reconheça, agradeça ou felicite publicamente um colega, de forma simples e rápida, através de um dos seis elogios pré-definidos. Promovendo um ambiente de trabalho mais positivo, colaborativo e motivador, esta iniciativa tem contribuído para

reforçar o espírito de equipa e valorizar o bom trabalho realizado diariamente em todas as unidades do Grupo.

Para que os colaboradores estejam alinhados com a dinâmica da iniciativa, foi ainda disponibilizado um documento de apoio “Real People – Como dar um Elogio em Real People”.

ELOGIOS



OBRIGADO(A)! - Elogio de agradecimento a um colega, pela sua colaboração voluntária na realização de uma tarefa, em solucionar desafios, entre outros.



BEM-VINDO(A)! - Elogio de Boas- Vindas a atribuir a um colega por ter ingressado na empresa ou numa nova equipa.



BOM TRABALHO! - Este elogio deve ser atribuído a colegas como forma de felicitar e reconhecer pelo ótimo desempenho na realização de uma ação ou tarefa.



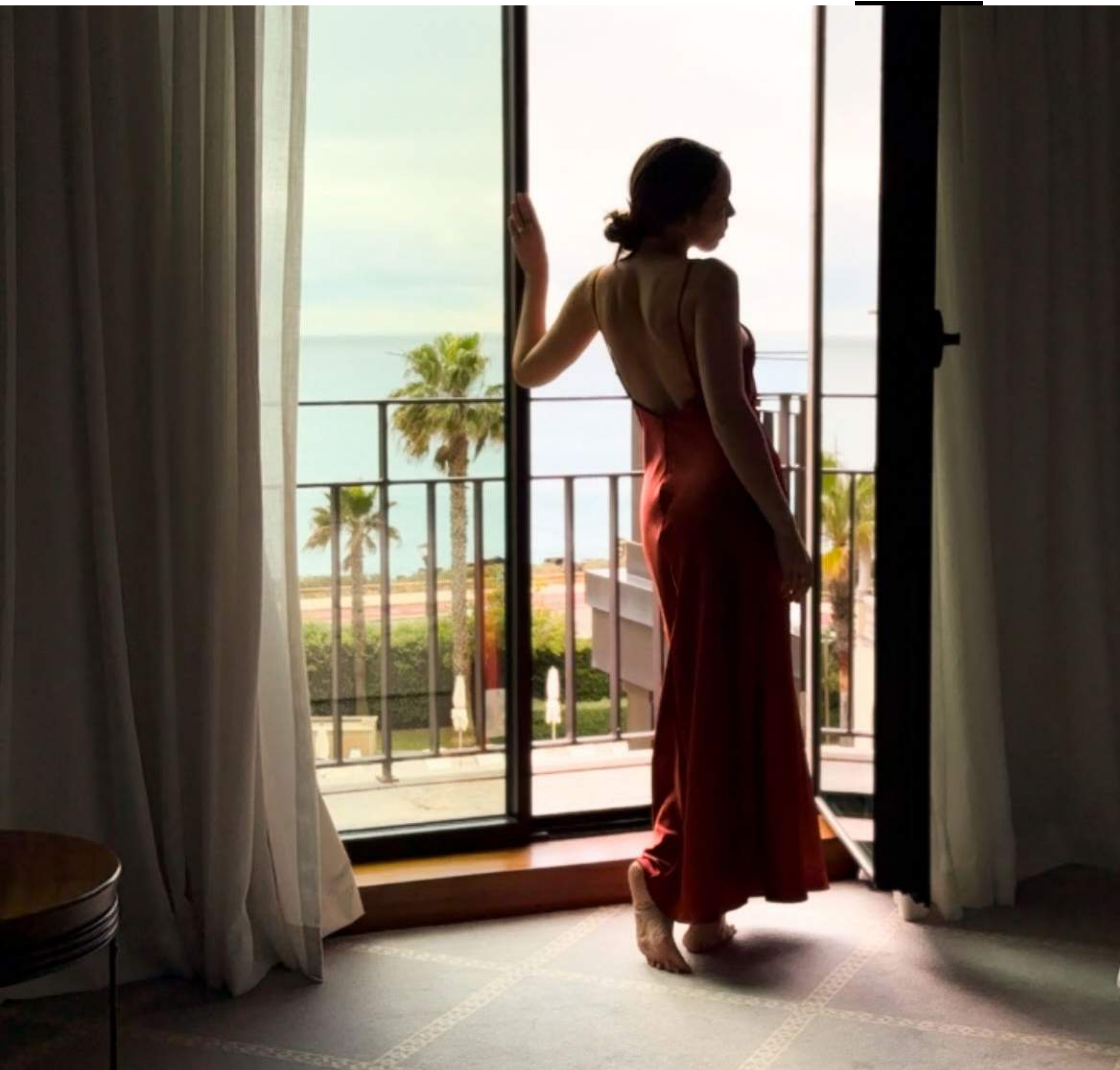
FANTÁSTICO! - Elogio deve ser atribuído a um colegas que se destaca no seu desempenho e em alcançar os objetivos do negócio.



TRABALHO DE EQUIPA! - Elogio deve ser atribuído a um colega como forma de reconhecer o seu contributo para o sucesso da equipa e o trabalho em união.



BOM LÍDER! - Elogio de reconhecimento das Chefias ou Diretores no contributo para o desenvolvimento profissional.



2.2. Real Stays

No Real Hotels Group, cada estadia é pensada para ir além da hospitalidade tradicional, combinando o cuidado humano com soluções digitais que tornam a jornada mais fluida, personalizada e sustentável. Em 2024 reforçámos o investimento em plataformas inteligentes como o Digital Concierge e o SuitePad, que aproximam os hóspedes dos serviços do hotel e permitem escolhas mais responsáveis, como a opção de não limpeza diária dos quartos.

Estas iniciativas traduzem-se em benefícios concretos: maior conveniência e autonomia para os hóspedes, operações mais eficientes para as equipas e redução do impacto ambiental. O pilar Real Stays reflete, assim, o nosso compromisso em inovar continuamente a experiência hoteleira, alinhando bem-estar, eficiência e responsabilidade partilhada.

Onde a Inovação Encontra a Hospitalidade

As nossas estadias são a materialização dos pilares "Stay Unique" e "Operate Smart" da nossa nova estratégia. Acreditamos que a tecnologia e a inovação digital são ferramentas poderosas, não como um fim em si mesmas, mas como um meio para alcançar um duplo benefício: proporcionar uma experiência mais fluida, personalizada e memorável para os nossos hóspedes, e construir uma operação mais eficiente, ágil e sustentável. Esta abordagem estratégica permite-nos potenciar os aspetos positivos da transformação digital, utilizando-a para reforçar, e não substituir, o toque humano que define a verdadeira hospitalidade.


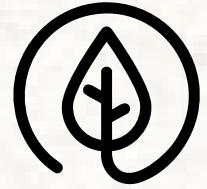

RealAlign: O Motor das Nossas Operações Inteligentes

Em 2024, lançámos o RealAlign, um projeto transformador que vai muito além de uma simples atualização tecnológica. Trata-se de uma iniciativa estratégica de Reengenharia de Processos de Negócio (BPR), pensada para redesenhar e modernizar fundamentalmente as funções centrais do Grupo. Este projeto incide sobre as áreas de Finanças, Compras, Gestão de Stocks e Recursos Humanos, com objetivos claros: otimizar e digitalizar processos, reduzir a carga administrativa e o consumo de papel, e, crucialmente, libertar as nossas equipas de tarefas repetitivas para que se possam focar em atividades de maior valor acrescentado, como a inovação no serviço ao cliente e a gestão estratégica de parcerias.



Os Impactos Esperados: Uma Tripla Vantagem

O projeto RealAlign está estruturado para gerar benefícios significativos em três áreas interligadas:

| | | | | |
|----|--|---|--|---|
| 1. | <div>EXCELÊNCIA OPERACIONAL (OPERATE SMART)</div> | <p>A automação de processos manuais em áreas como compras e finanças irá libertar um número estimado de 900 horas de trabalho anuais, permitindo que as equipas se concentrem em tarefas de maior valor estratégico. A centralização de dados em plataformas digitais permitirá análises em tempo real, melhorando a precisão das previsões, o controlo de custos e a agilidade na tomada de decisão.</p> | <div></div> | <div>900 horas</div> <div>de trabalho anuais poupadas</div> |
| 2. | <div>RESPONSABILIDADE AMBIENTAL (BE RESPONSIBLE)</div> | <p>Uma gestão de stocks otimizada e baseada em dados, especialmente na área de Alimentos e Bebidas (F&B), tem o potencial de reduzir de forma significativa o desperdício alimentar, ao estreitar a relação entre vendas e consumo, otimizando a produção e abordando um dos maiores desafios de sustentabilidade do setor hoteleiro.</p> <p>Adicionalmente, a digitalização de faturas, stocks, processos de check-in/out e requisições internas visa uma redução no consumo de papel estimada em 1 tonelada por ano, número que deverá crescer significativamente com a aprovação definitiva do arquivo digital pela legislação portuguesa.</p> | <div></div> | <div>1 ton</div> <div>de papel evitada por ano</div> |
| 3. | <div>PARCERIAS REFORÇADAS (BE RESPONSIBLE)</div> | <p>O projeto irá formalizar e sistematizar o processo de qualificação de fornecedores, integrando critérios ESG (Ambientais, Sociais e de Governança). A nossa meta é que, até 2027, a generalidade dos fornecedores estratégicos seja também avaliada com base no seu desempenho ambiental e social. Este é um processo evolutivo, dependente do tempo de implementação, mas, uma vez em vigor, abrangerá tanto fornecedores novos como históricos, fortalecendo a resiliência e a responsabilidade da cadeia de valor.</p> | <div></div> | <div>100%</div> <div>dos fornecedores estratégicos avaliados até 2027</div> |

Tecnologias Inteligentes para uma Estadia Sustentável

A Evolução da Jornada Digital do Hóspede
Continuamos a investir em tecnologias que melhoram a experiência do hóspede e, simultaneamente, contribuem para uma operação mais eficiente e sustentável.

O **Digital Concierge**, a nossa plataforma de interação direta com os serviços do hotel, está operacional em **8 hotéis**. Em **2024**, geriu **75.928 conversas**, das quais **86,25%** foram resolvidas de forma totalmente digital, evidenciando adoção e eficiência crescentes.

Através do **SuitePad**, que permite aos hóspedes optar por não ter a limpeza diária do quarto, registámos **3.416 pedidos** em 2024, resultando numa **poupança de custos diretos de 17.224 €**. Esta funcionalidade contribui para uma utilização mais responsável de recursos e promove escolhas informadas por parte dos hóspedes.

O valor desta iniciativa vai muito além da poupança financeira. Cada quarto que opta por não ter limpeza contribui para uma utilização mais responsável de recursos, reduzindo a necessidade de consumo de água, energia e produtos de limpeza. Ao comunicar estes co-benefícios ambientais, transformamos uma funcionalidade de conveniência numa ferramenta de sustentabilidade partilhada com os nossos hóspedes, alinhando a nossa operação com as melhores práticas do setor.



Tabela 2.2: O Impacto da Nossa Opção "Green Stays"

| Métrica | Desempenho 2023 | Desempenho 2024 |
|---|-----------------|-----------------|
| Número de Quartos que Optaram por Não Ter Limpeza | 2 060 | 3 416 |
| Poupança de Custos Diretos | 16,480€ | 17.224,00€ |

Assegurar a Excelência: O Nosso Compromisso com a Satisfação do Hóspede

OUVIR, APRENDER E MELHORAR

A excelência do serviço é central para o nosso negócio. Recolhemos e analisamos feedback através de múltiplos canais (inquéritos pós-estadia, plataformas online e interação direta com equipas), usando essa informação para melhoria contínua das operações.

Em **2024**, a **pontuação média de satisfação** consolidada foi de **8,4/10**, foram registadas **7 reclamações**, tratadas com prioridade e resolvidas de forma célere, refletindo o nosso compromisso com a resposta rápida e eficaz às necessidades dos clientes.

Tabela 2.2.2: Pontuações de Satisfação do Hóspede por Hotel (2023-2024)

| Hotel | Pontuação 2023 | Pontuação 2024 |
|---|----------------|-----------------|
| Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa | 8.5 | 8.6 |
| Grande Real Villa Itália Hotel & Spa | 9.2 | 9.1 |
| Real Marina Hotel & Spa | 8.8 | 8.7 |
| Maxime Hotel | 9 | 9 |
| Holiday Inn Express Porto City Centre | 8.6 | 8.6 |
| Holiday Inn Express Lisbon Plaza Saldanha | 8.7 | 8.4 |
| Real Marina Residence | 8.7 | 8.8 |
| Holiday Inn Express Lisboa Alfragide | 8.5 | 7.9 |
| Real Bellavista Hotel & Spa | 8.4 | 8.3 |
| Holiday Inn Express Lisbon Avenida da Liberdade | 8.4 | 8.3 |
| Real Residência | 8.4 | fechado em 2024 |
| Holiday Inn Express Porto Exponor | 8.3 | 8 |
| Hotel Real Oeiras | 8.2 | 8.1 |
| Hotel Real Palácio | 8 | 8.2 |
| Holiday Inn Express Lisbon Airport | 8 | 7.7 |
| Média do Grupo | 8.6 | 8.4 |





2.3. Real Infrastructures

A sustentabilidade é um pilar estratégico na gestão dos nossos hotéis, presente em todas as fases da operação. O Grupo assume um compromisso com a utilização responsável dos recursos naturais, alinhando a sua atuação às exigências do mercado e aos grandes desafios ambientais da atualidade.

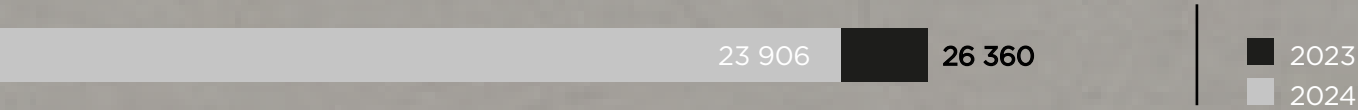
A nossa equipa de manutenção desempenha um papel central na implementação de soluções de eficiência energética, hídrica e de gestão de resíduos, garantindo uma operação mais inteligente e sustentável. Estas iniciativas são enquadradas num plano de investimentos previamente aprovado, assegurando rigor na afetação de recursos e retorno ambiental.

Para garantir o impacto real destas medidas, uma equipa técnica especializada realiza o acompanhamento contínuo dos principais indicadores ambientais. Esta monitorização permite uma análise crítica dos resultados, promovendo a melhoria contínua, a inovação tecnológica e o reforço do compromisso ambiental do Grupo.

Clima e eficiência energética na fase de operação

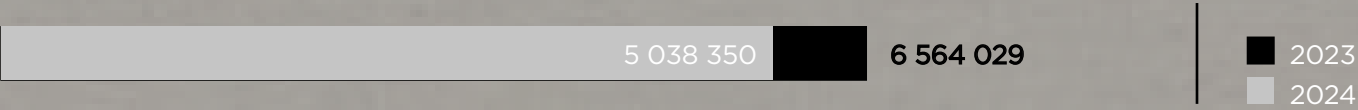
Na construção e renovação de hotéis, adotamos boas práticas ambientais para criar espaços seguros, saudáveis e sustentáveis. Privilegiamos soluções eficientes que reduzam consumos, custos e impacto ambiental, avaliando sempre a sua viabilidade económica. Seguimos as diretrizes das marcas parceiras, integrando medidas reconhecidas por sistemas de avaliação ambiental, e promovemos a sensibilização para a sustentabilidade entre hóspedes e colaboradores.

CONSUMO DE ENERGIA TOTAL (MWH)



No ano de 2024 observou-se uma redução de 9,3% do consumo total de energia face a 2023.

EMISSÕES DE CO₂ (ÂMBITOS 1 E 2) (KG CO₂E)



Em 2024, as emissões de kg CO₂e reduziram em 23,2% relativamente a 2023.

Gestão da iluminação

Uma das estratégias do RHG passa pela redução da energia associada à iluminação. Isto está associado tanto à substituição de lâmpadas de halogéneo e fluorescentes por LED, como à instalação de controlos de iluminação, incluindo sensores de ocupação e de luz natural do dia, que permite poupar uma quantidade significativa de energia.

Energias renováveis

Procuramos integrar soluções de energia renovável nos nossos hotéis, sempre que tal seja possível e financeiramente sustentável. A instalação de painéis fotovoltaicos permite-nos produzir eletricidade localmente, reduzindo a dependência da rede. Paralelamente, utilizamos sistemas de energia solar térmica para aquecer a água, tirando partido da energia do sol de forma eficiente.

Eficiência de equipamentos

Durante as renovações, damos prioridade à substituição de equipamentos que estejam obsoletos, ou que tenham um nível de eficiência muito baixo, o que nos permite reduzir custos.

É o caso também dos equipamentos de cozinha, como frigoríficos e mini-bares, por modelos de elevado desempenho energético, idealmente certificados com o selo Energy Star ou equivalente. Tendo em conta o elevado consumo das cozinhas hoteleiras, investimos ainda em tecnologias que garantem uma utilização mais eficiente da energia. Paralelamente, a manutenção preventiva destes equipamentos é uma prática essencial, assegurando o seu funcionamento eficiente, evitando avarias e minimizando consumos desnecessários ao longo do tempo.

Lavandarias

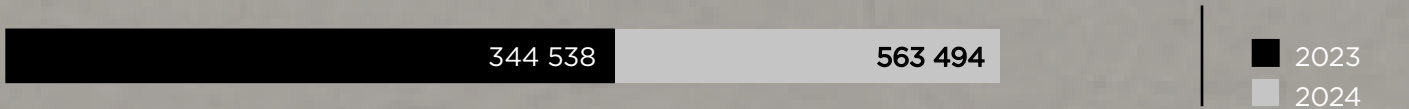
Privilegiamos lavandarias internas com equipamentos eficientes, mas, quando viável, optamos por lavandarias industriais de renome, que podem consumir até três vezes menos energia por quilo de roupa.



Eficiência hídrica, resíduos e biodiversidade na fase de operação

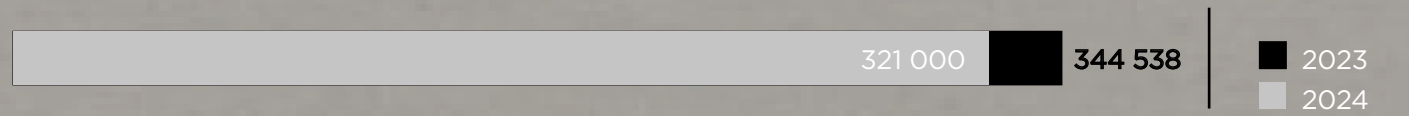
A gestão integrada da água, dos resíduos e da biodiversidade é essencial para garantir a sustentabilidade do RHG. Damos prioridade ao uso consciente dos recursos hídricos, à minimização e reciclagem de resíduos, e à conservação dos ecossistemas naturais, alinhando as nossas práticas com o compromisso de reduzir o impacto ambiental e promover um equilíbrio harmonioso com a natureza.

CONSUMO DE ÁGUA (M³)



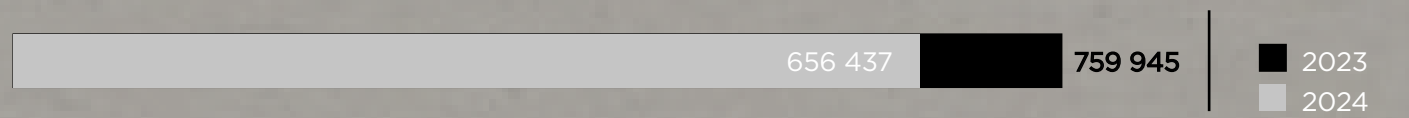
Em 2024, o Real Hotels Group aumentou o consumo de água em cerca de 39%, face a 2023.

CONSUMO DE ÁGUA DA REDE



Em 2024, verificou-se uma redução no consumo de água da rede na ordem dos 7,3%, face a 2023. Apesar desta redução no consumo de água da rede, o consumo total aumentou em 2024 devido à captação de água proveniente do mar, o que, por sua vez, indica um esforço de diversificação de fontes.

PRODUÇÃO TOTAL DE RESÍDUOS



No ano de 2024 assistiu-se a uma redução da produção total de resíduos na ordem dos 15%, face a 2023, como resultado das iniciativas implementadas pelo Grupo para uma melhor gestão dos resíduos.



Suitepad disponibilizado aos hóspedes, reduzindo a utilização de papel na comunicação com os clientes

Gestão da água

Recorremos a chuveiros com menor caudal e à instalação de redutores de caudal nas torneiras dos quartos, que permitem reduzir o consumo de água sem comprometer a pressão e a experiência dos hóspedes, ajudando os hotéis a economizar recursos de forma eficiente.

Para além disso, recorremos também à instalação de pontos de água, facilitando o acesso à água potável e evitando o desperdício em recipientes descartáveis, como garrafas plásticas ou copos.

Sempre que possível, incorporamos soluções que valorizam os recursos naturais, como a captação de água do mar para abastecimento das piscinas, reduzindo significativamente o consumo de água potável.

Gestão de resíduos

Reduzimos significativamente o uso de plástico descartável, substituindo-o por alternativas como madeira, papel ou bambu. Eliminámos os menus em papel nos quartos, optando por soluções digitais, e trocámos os amenities individuais por doseadores recarregáveis. Adotámos embalagens em vidro, instalámos ecopontos e evitamos o uso de copos de plástico. Todos os produtos de limpeza são eco-rotulados e os artigos disponibilizados nos quartos, casas de banho, zonas públicas e Spa são isentos de substâncias nocivas, como sulfatos, parabenos, silicones, OGM, corantes, ftalatos e MIT.

Suitepad

O SuitePad consiste num sistema de tablets nos quartos que substitui diretórios em papel e permite aos hóspedes optar por não limpar o quarto. Esta funcionalidade gerou poupanças significativas em água, energia e custos operacionais.

Responsabilidade ambiental, uma nova experiência para o hóspede

Em 2024, reforçámos o compromisso com a sustentabilidade, dando continuidade a diversas iniciativas e boas práticas que promovem soluções mais eficientes e responsáveis nos nossos hotéis, sempre garantindo a excelência da experiência dos nossos hóspedes.

Estas boas práticas são aplicadas no momento de check in, no alojamento e nos serviços.

Check In

Em 2024, mantivemos a utilização de chaves RFID em madeira em todos os hotéis onde a medida foi implementada no ano passado, garantindo aos hóspedes uma solução mais sustentável e prática, sem comprometer a funcionalidade.



Alojamento

- Eliminámos os plásticos das amenities individuais nos quartos, substituindo champôs e sabonetes por doseadores com refill.
- Todos os produtos nas casas de banho, quartos, áreas públicas e Spa são livres de sulfatos, parabenos, silicone, OGM, ingredientes animais, corantes, ftalatos e MIT, representando benefícios para a saúde dos hóspedes.



- Os menus em papel foram substituídos por QR codes ou SuitePad, facilitando o acesso rápido e higiénico às informações, contribuindo para uma experiência digital moderna e prática.
- Usamos vidro em vez de plástico, instalámos ecopontos e deixámos de usar blocos para apontamentos e copos de plástico, assegurando um ambiente mais limpo e saudável.

- Além disso, 100% dos produtos de limpeza são eco-rotulados, reforçando a qualidade do ambiente, promovendo espaços mais seguros, livres de químicos agressivos, para uma estadia tranquila e saudável.

Serviços

MOBILIDADE

Estão disponíveis carregadores para veículos elétricos, acessíveis tanto a hóspedes como a colaboradores, facilitando o carregamento durante a estadia ou o horário de trabalho. Esta medida visa apoiar uma mobilidade mais sustentável e responde à crescente utilização de veículos elétricos no dia a dia.



LIMPEZA

O Grupo substituiu os produtos de limpeza por opções ecológicas certificadas, com embalagens monocamada, reduzindo custos, tempo de limpeza e resíduos. Temos implementado um sistema para identificar anomalias e evitar desperdício de energia e água. Além disso, os colaboradores receberam formação para usar os produtos corretamente, otimizando o consumo, reduzindo desperdícios e riscos, sem comprometer a eficácia.

COMIDA

Eliminámos os plásticos de utilização única, como colheres, sticks nos buffets, espetadas, palhinhas e itens de take away, substituindo-os por materiais naturais como madeira, papel e bambu. Esta mudança proporciona aos hóspedes uma experiência mais saudável e ecológica, reduzindo o contacto com plásticos descartáveis e promovendo um ambiente mais sustentável e responsável durante toda a sua estadia.

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



Temos uma check list de boas práticas que implementamos nas unidades do Grupo, sempre que exequível.

- 

1. Chuveiros de alta eficiência
Reduzem o consumo de água sem comprometer o conforto dos hóspedes.
- 

2. Torneiras de baixo caudal
Controlam o caudal de água, poupando sem afetar a experiência do utilizador.
- 

3. Iluminação LED
Permite poupanças energéticas significativas e controlo automático.
- 

4. Ventilação de cozinhas por procura
Adapta-se automaticamente à necessidade de extração, poupando energia.
- 

5. Ventiladores com velocidade variável
Regulam a ventilação consoante a procura, aumentando a eficiência.
- 

6. Ventilação com controlo da procura
Sensores ajustam a ventilação consoante a ocupação, reduzindo consumos.
- 

7. Controlo de velocidade variável em bombas
Adaptam-se à procura real, permitindo poupanças de energia.
- 

8. Controlo dos quartos de hóspedes
Reduzem consumos de climatização e iluminação quando desocupados.
- 

9. Controlo dos edifícios
Sistemas centralizados otimizam consumos e detetam falhas rapidamente.
- 

10. Energia solar fotovoltaica e térmica
Utilização de painéis solares para gerar eletricidade e aquecer água.
- 

11. Bombas de calor de água quente
Mais eficientes do que caldeiras ou esquentadores convencionais.
- 

12. Recuperação de calor e frio da ventilação geral
Reaproveita a energia do ar extraído para climatizar o ar de entrada.
- 

13. Eletrodomésticos eficientes
Aparelhos antigos são substituídos por modelos com maior eficiência energética.
- 

14. Cozedura por indução
Reduz em até 80% o consumo energético face aos fogões a gás.
- 

15. Localização do equipamento central
A localização estratégica dos sistemas técnicos reduz custos e consumo energético.
- 

16. Localização e orientação
A orientação do edifício ajuda a minimizar perdas térmicas e otimizar a eficiência.
- 

17. Desempenho térmico do edifício
Melhorias no isolamento reduzem perdas de calor e aumentam o conforto.
- 

18. Controlo solar dos vidros
Vidros técnicos e sombreamento reduzem o ganho de calor através das janelas.
- 

19. Controlo da iluminação
Sensores de presença e luz natural otimizam o uso da iluminação artificial.
- 

20. Subcontagem de energia
Permite monitorizar consumos por área ou uso, facilitando a deteção de desvios.
- 

21. Dimensão da piscina
Ajustar o tamanho da piscina permite reduzir o consumo energético sem perder qualidade.
- 

22. Lavandaria
Equipamentos eficientes ou lavandarias externas com menor consumo por kg de roupa.
- 

23. Correção do fator de potência
Melhora a eficiência elétrica ao reduzir distorções no sistema de distribuição.



Murejonas feitas por artesão de Olhão e utilizadas no restaurante Marina com Noélia

2.4.

Real Communities

O Grupo mantém uma ligação próxima com as comunidades onde está presente. Para além da promoção do desenvolvimento da economia local, com as compras de produtos e serviços a empresas e negócios de diversas regiões de Portugal, o Grupo tem procurado desenvolver laços de cidadania, quer apoiando causas e instituições sociais, quer implementando iniciativas de valorização do património das regiões dos seus hotéis. Práticas que refletem um compromisso autêntico com o desenvolvimento social, e com a criação de valor nas comunidades envolventes.

Laços de boa vizinhança

Somos um Grupo de hospitality em Portugal, mas cada um dos nossos hotéis é um agente de mudança na comunidade onde está inserido. Pelo emprego que cria, pelas compras locais que faz, pelos negócios e empresas que ajuda a crescer, pelo património natural e cultura que promove, e pelos laços e apoio que dá às causas e instituições sociais. Procuramos que cada um dos nossos hotéis seja um polo dinamizador da criação de valor social, e de laços de vizinhança com impacto positivo nas comunidades e instituições vizinhas dos nossos hotéis.

4 670 (+798%)

Valor, em euros, dos espaços cedidos (quartos para alojamento, espaços de reuniões/eventos e catering)

812

Peças de roupa doada, mais 26% face a 2023

Brunch Solidário

APOIAM LIGA DOS BOMBEIROS E FUNDAÇÃO QUE SE DEDICA À ONCOLOGIA PEDIÁTRICA

O Hotel Real Palácio, em Lisboa, promoveu ao longo do ano os “brunchs solidários”, que agregam o convívio da família ao espírito da solidariedade. No evento, que se realiza aos domingos, e em que 10% do valor faturado reverte para a instituição que selecionamos apoiar, todos podem participar, independentemente de não estarem alojadas connosco. O brunch, que tem sempre um espaço e um animador dedicado às crianças, teve como organizações beneficiárias do valor doado a Fundação Rui Osório de Castro e a Liga dos Bombeiros Portugueses. No total foram doados a estas duas instituições cerca de 2.000 euros.

Cedência de alojamento

APOIA EVENTOS DE DEDICADOS A ONCOLOGIA PEDIÁTRICA E ERRADICAÇÃO DA POBREZA

Os Hotéis Holiday Inn Express Lisboa Plaza Saldanha, Porto Exponor e Lisboa Aeroporto, bem como o Grande Real Santa Eulália e o Real Bellavista, disponibilizaram, em regime pro bono, um conjunto de serviços: alojamento, espaço para eventos e catering. A cedência de espaços foi feita para alojar alguns dos oradores do 10.º Seminário de Oncologia Pediátrica, promovido pela Fundação Rui Osório de Castro, e também para os oradores do evento associado ao “Dia Internacional para a Erradicação da Pobreza”, promovido pela Comunidade Vida e Paz. No Algarve tivemos ainda alojada a Sofia e a sua família, respondendo a uma solicitação da Terra dos Sonhos que quis proporcionar a esta menina de 9 anos, com atrofia muscular espinhal, o sonho especial de nadar com golfinhos, no Zoomarine, em Albufeira.

Doação de vouchers

A doação de vouchers de noites de estadia nos nossos hotéis é uma das formas que temos de apoiar instituições que têm como missão apoiar o desenvolvimento, educação, e bem-estar das comunidades locais onde os nossos hotéis se situam. Os vouchers são muitas vezes utilizados em sorteios e feiras de solidariedade promovidas por aquelas organizações.

Contribuímos para diversas causas sociais e educativas através da doação de vouchers de alojamento e experiências, apoiando associações e projetos como a Associação Pais SSP, duma escola vizinha do Hotel Real Palácio Lisboa, assim como diversas escolas de hotelaria, organizações que têm como missão social o apoio à mulher e aos jovens.

Doação de refeições – Refood

Doámos refeições em parceria com a Refood, apoiando pessoas em situação de vulnerabilidade e combatendo o desperdício alimentar através da ação dos nossos colaboradores voluntários.



Parcerias com impacto

O Real Hotels Group participa ativamente em iniciativas de responsabilidade social promovidas por entidades externas, reforçando o seu compromisso com a comunidade através de parcerias que ampliam o impacto e promovem um contributo conjunto para causas sociais relevantes.

107 500 kg

de arroz doado ao Banco Alimentar

3 075

cápsulas Nespresso recicladas

8

quartos cedidos para 6 noites

1

sala de formação cedida

1

Pequeno-almoço para 40 pessoas

Grande Real Santa Eulália

OFERECE TARDE DE FÉRIAS A UTENTES DE INSTITUIÇÃO SOCIAL
Sabemos que os momentos de lazer que proporcionamos aos nossos hóspedes são relevantes para o seu bem-estar. Sabendo que existem pessoas com limitações sociais, económicas e/ou físicas, procuramos proporcionar, a utentes de instituições sociais, momentos de lazer e descontração nas nossas unidades. Foi o que aconteceu no Grande Real Santa Eulália, que proporcionou aos 8 utentes da Casa da Misericórdia de Albufeira e a Casa da Paz, um dia de férias, com a disponibilização de colmos da praia e da entrega de lanche boxes aos utentes, numa ação que contou com o envolvimento dos nossos colaboradores.

Real Marina apoia

BANCO ALIMENTAR
O Real Marina apoiou a campanha de Natal do Banco Alimentar do Algarve através da doação de refeições/lunch boxes destinadas aos voluntários do Banco Alimentar, reforçando o compromisso com a comunidade e apoio a causas sociais.

Hotel Real Palácio em Lisboa

APOIA LANÇAMENTO DE ACADEMIA DE FORMAÇÃO INCLUSIVA
No âmbito da parceria que o Grupo tem com a Associação Salvador, o Real Palácio foi parceiro desta instituição para o lançamento da Academia Salvador, um centro de formação dedicado à inclusão. Apoiámos esta iniciativa com a cedência de espaço, quartos e a preparação de um pequeno-almoço para o evento de lançamento, promovendo um ambiente acessível e integrador para todos os participantes.

Esta parceria resultou em:

- 1 Pequeno-almoço para 40 pessoas;
- 1 sala formação 10 pessoas;
- 8 quartos para 6 noites.



Utentes da Casa da Misericórdia de Albufeira e a Casa da Paz no Grande Real Santa Eulália Resort & Spa



Candeeiros “murejonas”, produzidos pelo artesão Mestre Xico, de Olhão, selecionados para o Real Marina Olhão

Renovação do Real Marina Olhão

APOIA ARTESANATO LOCAL

Apoiamos a cultura local através da valorização do trabalho artesanal, como a decoração com candeeiros “murejonas”, produzidos pelo artesão Mestre Xico, de Olhão. Estas peças únicas são feitas a partir de antigas armadilhas de pesca, refletindo a tradição local e o património da comunidade.

MARINA COM NOÉLIA, NOVO RESTAURANTE NO REAL MARINA HOTEL

O novo restaurante do Real Marina valoriza os produtos e mariscos frescos da região, utilizando ingredientes locais provenientes diretamente do mercado de Olhão e de outros fornecedores exclusivamente locais.

Reciclagem de cápsulas Nespresso

Participamos, há vários anos, na iniciativa solidária da Nespresso em parceria com o Banco Alimentar, que em 2024 resultou, a nível nacional, na doação de 107 500 kg de arroz — o equivalente a 2,15 milhões de refeições. Isto foi possível através da reciclagem de 3 075 cápsulas Nespresso. Em 2023, a ação incluía apenas unidades no Algarve, tendo desde então sido alargada a mais hotéis do grupo.

Doação de roupa

Realizamos doações de têxteis, como roupas de cama e atoalhados, a diversas instituições da comunidade, incluindo os Bombeiros Voluntários de Cacilhas, a ARPIFST e a Fundação São Barnabé. Estas doações foram dinamizadas pelo Real Palácio e pelo Grande Real Hotel Santa Eulália.

Como resultado desta iniciativa doámos:

- 13 peças têxteis entre atoalhados e lençóis/resguardos;
- 399 peças têxteis entre Cobertores, colchas, mantas, capas de edredon e saiotos e lençóis/ resguardos;
- 300 peças têxteis entre lençóis, colchas e atoalhados.



Colaboradores unidos por um propósito

No Real Hotels Group, incentivamos a participação ativa dos nossos colaboradores em iniciativas sociais que fazem a diferença. Ao longo do ano, promovemos ações internas que contam com o envolvimento direto das equipas, reforçando o espírito de solidariedade, entreajuda e proximidade com a comunidade.

Estas iniciativas refletem a nossa cultura de responsabilidade partilhada e o compromisso coletivo em contribuir para um impacto positivo e duradouro.

340

Horas de voluntariado

3 140 €

doados a um abrigo animal

80

colaboradores envolvidos na limpeza da Ria Formosa

Limpeza da Ria Formosa

O Real Marina organizou uma ação de limpeza na Ilha da Armona, com o envolvimento dos colaboradores, para recolher lixo na praia e na ilha. O objetivo foi reduzir a poluição ambiental, especialmente plásticos e resíduos que prejudicam o ecossistema local.

Esta iniciativa contou com a participação de 80 colaboradores.



Grupo RHG impacta famílias

COM ÁRVORE SOLIDÁRIA

Em 2024 demos continuidade à árvore solidária, apoiando os beneficiários da Associação Sol, através da recolha de donativos, após mapearmos com a instituição as necessidades dos seus utentes. Este gesto solidário foi realizado em Lisboa e no Algarve e envolveu ativamente os colaboradores, que levaram para a festa de Natal os alimentos, produtos de higiene e brinquedos solicitados pela Associação Sol.



Voluntariado

DAR UMA SEGUNDA VIDA A RESÍDUOS ELETRÓNICOS

Convidámos os nossos colaboradores a recolherem, na sua casa, pequenos equipamentos eletrónicos avariados, como comandos de TV, secadores, lanternas, entre outros. Os equipamentos foram encaminhados posteriormente para a Entrajuda, a organização promotora da iniciativa, e que ficou responsável pelo seu arranjo e posterior distribuição dos equipamentos, já funcionais, por famílias necessitadas.

COLABORADORES AJUDAM COMUNIDADE VIDA E PAZ

Um pequeno grupo de colaboradores apoiou a missão da comunidade vida e paz, com uma ação de voluntariado, dedicado à preparação e distribuição de ceias junto das famílias da região de Lisboa, apoiadas por aquela organização.

EQUIPA COMERCIAL DOA CABAZES A FAMÍLIAS CARENCIADAS

Em 2024, realizámos uma ação de voluntariado interno promovida pelo departamento comercial, com a participação de 17 voluntários, dedicada à entrega de cabazes a famílias carenciadas.

Real Marina Hotel, em Olhão

APOIA ABRIGO ANIMAL

Nas estadias dos animais na unidade pet friendly Real Marina Olhão, o valor cobrado é de 25€ por animal e por dia, dos quais 5% são revertidos para o abrigo animal local ADAPO.

Esta parceria resultou num total de 3 140€ doados ao abrigo animal.



Aliança e reconhecimento em iniciativas externas

As distinções que recebemos ao longo de 2024 são o reflexo do compromisso diário do Real Hotels Group com a qualidade, a hospitalidade e a valorização das pessoas. Cada reconhecimento, externo ou interno, representa não apenas uma conquista coletiva, mas também o reforço da nossa cultura de excelência, empenho e mérito.

7
hóteis com certificação Green Key

2
hóteis com selo “We Share “ da Associação Hotelaria Portugal

Selo
“ESG Committed”
do Turismo de Portugal

O Hotel Real Palácio e o Grande Real Villa Itália foram distinguidos pela AHP - Associação de Hotelaria de Portugal, em reconhecimento ao seu compromisso com a responsabilidade social e a sustentabilidade. Esta distinção destaca o envolvimento das unidades em práticas que promovem um turismo mais consciente, inclusivo e alinhado com os valores do programa HEART, incluindo sensores de ocupação e de luz natural do dia, que permite poupar uma quantidade significativa de energia.



O selo “ESG Committed 2024”, foi atribuído pelo Turismo de Portugal ao Grupo, no âmbito da nossa adesão ao Programa Empresas Turismo 360º. O programa foi criado com o objetivo de colocar as empresas no centro do processo de transformação de um setor que se pretende mais responsável e sustentável, apoiando-se numa estreita parceria público-privada com a missão de otimizar impactos positivos no planeta, nas pessoas e na economia.

O Real Hotels Group conta com sete unidades com a certificação Green Key 2024, e tem como ambição ter 100% das suas unidades nos próximos 2 anos. Este galardão destaca a boa gestão ambiental em práticas sustentáveis, como a poupança de energia e de água, bem como a gestão de resíduos.

Os Hotéis Holiday Inn Express Porto City Center, Porto Exponor, Lisbon Alfragide, Lisboa Aeroporto, Lisboa Avenida Liberdade, Lisboa Plaza Saldanha e o Maxime Hotel foram as unidades distinguidas com o certificado Green Key.

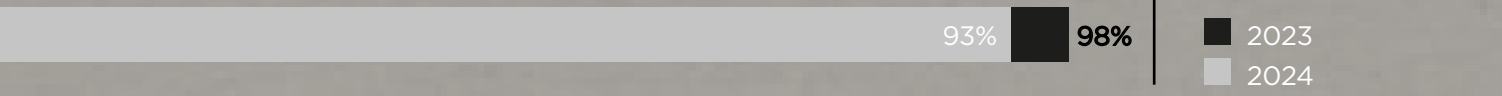
A iniciativa, promovida pela Foundation for Environmental Education (FEE) da Dinamarca, é coordenado em Portugal pela Associação Bandeira Azul de Ambiente e Educação (ABAAE)



Compras locais

No Real Hotels Group, valorizamos a compra a fornecedores locais, pois acreditamos que esta prática fortalece a economia regional, apoia as comunidades onde estamos inseridos e contribui para a preservação das tradições e sustentabilidade do território.

FORNECEDORES LOCAIS



Em 2024, 93% dos nossos fornecedores estão localizados em Portugal, tendo-se observado uma redução de 5 p.p. face a 2023. Dos fornecedores internacionais, a maioria está localizada em Espanha, sendo a restante minoria distribuída entre Europa, Reino Unido e EUA.

9,2 M€

De compras a fornecedores nacionais, contribuindo para o desenvolvimento do tecido empresarial português

100%

Das compras de colchões e têxteis são nacionais

6,5 M€

De compras de fornecedores de F&B realizadas a nível nacional, possibilitando a valorização do património cultural

0%

De fornecedores localizados em países com risco muito crítico de violação de direitos humanos



Privilegiamos a compra de produtos locais. Os legumes e frutas chegam com maior frescura e sabor, contribuindo para a satisfação dos nossos clientes.

Produtos locais

No Real Hotels Group, procuramos valorizar os produtos locais, sempre que possível, e em categorias de produtos e serviços onde a origem seja um fator estratégico, capaz de aportar valor ao hóspede e ao negócio.

A escolha por fornecedores locais reflete não só um compromisso com a economia regional, de valorização do património cultural, histórico e gastronómico, mas também uma decisão consciente, que nos garante maior flexibilidade operacional, fiabilidade nas entregas e competitividade financeira. Esta proximidade permite-nos, ainda, dar a conhecer aos nossos hóspedes produtos regionais autênticos, reforçando a identidade de cada destino onde operamos. Sempre que possível, mantemos o compromisso de comprar de forma local e responsável.

As compras a fornecedores portugueses representam 93% das compras totais. Ascendendo a 6,5 milhões de euros de compras F&B, expressam o contributo do Grupo para o desenvolvimento de negócios e empresas sediadas nas regiões onde temos hotéis, como Lisboa, Cascais, Algarve e Porto. Por outro lado, estamos também a impactar positivamente a economia de cidades onde não temos hotéis, mas onde, através das nossas compras, estimulamos o desenvolvimento das empresas locais.



Privilegiamos a disponibilização de vinhos portugueses



100% dos nossos têxteis são nacionais

LOCALIZAÇÃO DOS NOSSOS FORNECEDORES NACIONAIS

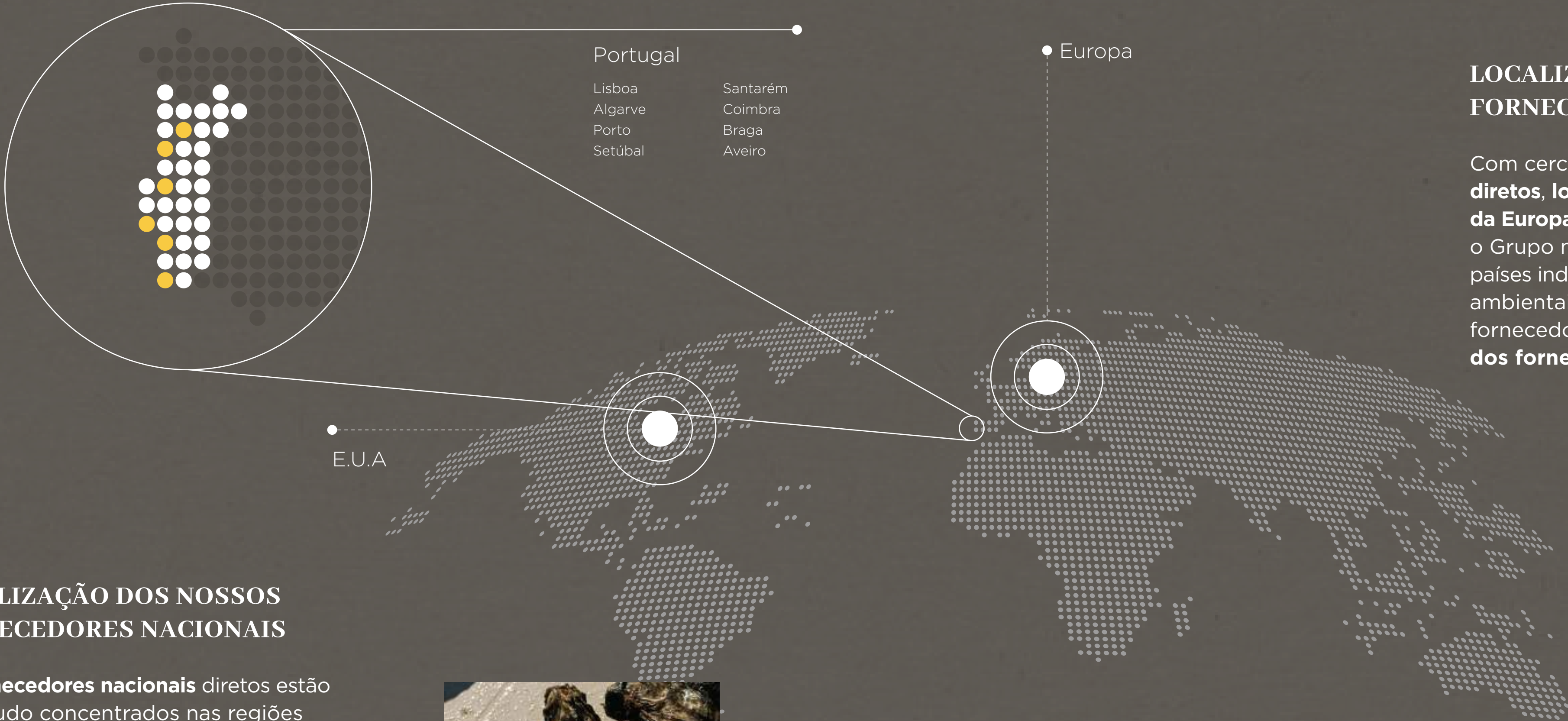
Os **fornecedores nacionais** diretos estão sobretudo concentrados nas regiões dos nossos hotéis, como **Lisboa, Algarve e Porto, com 45%, 26% e 12%**. No entanto, as nossas compras estão também a impactar positivamente o tecido empresarial de zonas como Setúbal, Santarém, Coimbra, Braga ou Aveiro, através das aquisições que fazemos a empresas destas localidades.



Peixe e marisco da Ria Formosa, vegetais, frutas e doçaria regionais são disponibilizados diariamente nos hotéis do Algarve. Uma prática que contribui desenvolver a economia e empregabilidade local. Mónica Guerra, dona de uma empresa de doces algarvios, refere que a parceria com o Grupo tem sido importante para o crescimento do negócio e para promover a cultura gastronómica da região.

LOCALIZAÇÃO DOS NOSSOS FORNECEDORES INTERNACIONAIS

Com cerca de **30 fornecedores internacionais diretos, localizados em diversos países da Europa e nos E.U.A.**, o Grupo não possui fornecedores em países indicados como tendo elevados riscos ambientais e/ou de direitos humanos. Os fornecedores em **Espanha representam 63% dos fornecedores internacionais**.





2.5.

Real Governance

A Fundação do Nosso Compromisso

Uma governança robusta e transparente é a base sobre a qual se constrói a nossa estratégia “Committed Hospitality”. No pilar “Be Responsible”, assumimos que a ética e a integridade não são apenas requisitos de conformidade, mas sim os catalisadores fundamentais para a criação de valor sustentável a longo prazo para todos os nossos stakeholders — colaboradores, hóspedes, parceiros, investidores e as comunidades que nos acolhem.

Em 2024, assumimos o compromisso de “redefinir a nossa estratégia de sustentabilidade” e “rever o modelo de governance” Este capítulo materializa essa promessa, detalhando a estrutura e as políticas que asseguram que cada decisão tomada no Real Hotels Group (RHG) está alinhada com os mais elevados padrões de responsabilidade corporativa.

A Nossa Estrutura de Governança: Da Visão à Responsabilização

Para dar corpo à nossa nova estratégia ESG, desenhamos um modelo de governança integrado e dinâmico, que assegura um fluxo claro de responsabilidade e reporte desde o topo da organização até à implementação em cada hotel.



1.

Administração: É o órgão executivo com a responsabilidade máxima pela estratégia de ESG, sendo informado pelo ESG Sponsor sobre o desempenho e progresso do Grupo. A Administração pode convidar especialistas internos com conhecimento relevante para participar em reuniões estratégicas. A gestão do Grupo é assegurada pelo Conselho de Administração, composto por 3 membros, e pela Comissão Executiva, presidida pelo CEO.
2.

Comité de ESG: Atuando sob a orientação de um Coordenador ESG, este comité é o motor da nossa estratégia. É responsável por coordenar os esforços para monitorizar o progresso das ações, partilhar resultados, acompanhar projetos e dar recomendações à equipa ESG. É composto pelo ESG Lead de cada Grupo de Trabalho e pelo Diretor de cada Hotel, garantindo uma ligação direta entre a estratégia e a operação.
3.

Equipa ESG Cross-Functional: Esta é a equipa que transforma a estratégia em ação. É composta por especialistas chave das diferentes áreas e funções corporativas dos hotéis. A equipa está organizada nos seguintes Grupos de Trabalho para desenvolver as iniciativas a nível do Grupo e aplicá-las em cada hotel:

 - **Ambiente:** Focado em Operações, Real Estate, F&B e na definição de uma Oferta Verde.
 - **Social:** Com foco na Comunidade e nos nossos Colaboradores.
 - **Governance:** Responsável por garantir as melhores práticas de "Good Governance" e pela gestão da Cadeia de Valor.

A Nossa Estrutura de Governança ESG

Administração é o órgão executivo com responsabilidade máxima para o ESG, sendo informado pelo ESG Sponsor sobre o desempenho e progresso do Grupo. Especialistas internos chave com conhecimento relevante, podem ser convidados a participar em reuniões da Administração.

Coordena esforços para monitorizar o progresso das ações e partilha de resultados ESG. Acompanha projeto e dá recomendações à equipa ESG. Composto pelos ESG Lead de cada grupo de trabalho e pelo diretor de cada Hotel.

Equipa composta por especialistas chave nas áreas relevantes das diferentes empresas/hotéis e funções corporativas. Organizada em grupos de trabalho para desenvolver trabalho a nível de Grupo, com aplicação de medidas em cada Hotel.

Administração

Coordenador ESG

Comité de ESG

Equipa ESG Cross-Funtional

ESG Sponsor



Ambiente

Operações
Real Estate
Pivots Hotel



Social

| | |
|--------------|--------------|
| F&B | Oferta Verde |
| Diretor F&B | Direção |
| Comercial | comercial |
| Pivots Hotel | Pivots Hotel |



Governance

Good Governance
Cadeia de Valor



Políticas que Orientam as Nossas Ações

A formalização dos nossos compromissos através de políticas claras e acessíveis representa um passo fundamental na maturidade da nossa abordagem ESG. Em 2024, desenvolvemos e reforçamos um conjunto de políticas que transformam os nossos valores em standards auditáveis e aplicáveis a toda a organização.

Política de Direitos Humanos

Reconhecendo os riscos específicos do setor da hospitalidade, que podem incluir exploração laboral e tráfico humano, estabelecemos e implementámos uma Política de Direitos Humanos autónoma. A criação desta política dedicada não é apenas uma afirmação ética; é uma medida estratégica para mitigar riscos operacionais e reputacionais, alinhando o RHG com as expectativas crescentes de clientes corporativos e investidores, que exigem uma rigorosa diligência devida na sua cadeia de valor. Esta prática está em linha com a dos líderes da indústria hoteleira global. A nossa política afirma o nosso compromisso com a Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU e as normas da Organização Internacional do Trabalho (OIT), abrangendo:

- Emprego livremente escolhido: Tolerância zero para trabalho forçado, servidão por dívida ou trabalho infantil.
- Salários justos e horas de trabalho: Cumprimento rigoroso da legislação aplicável em matéria de remuneração, benefícios e horas de trabalho.
- Ambiente de trabalho seguro e saudável: Compromisso com a proteção da saúde e segurança de todos os colaboradores.
- Não-discriminação e liberdade de associação: Promoção de um ambiente de trabalho inclusivo e respeito pelo direito dos colaboradores à negociação coletiva.
- Prevenção do tráfico humano: Compromisso com a formação contínua dos nossos colaboradores para identificar e reportar sinais de tráfico humano, em linha com as melhores práticas do setor.

Política de Compras Responsáveis

Diretamente ligada aos objetivos do projeto RealAlign, a nossa nova Política de Compras Responsáveis formaliza o nosso compromisso de estender os nossos valores ESG a toda a cadeia de abastecimento. O projeto RealAlign irá fornecer a infraestrutura digital necessária para implementar e monitorizar sistematicamente esta política, permitindo uma transição de um processo de qualificação de fornecedores focado primariamente no preço para uma abordagem holística baseada em critérios ESG A política define que a seleção e avaliação dos nossos parceiros passará a incluir:

- Cumprimento da nossa Política de Direitos Humanos.
- Desempenho ambiental, incluindo gestão de resíduos e emissões.
- Práticas de negócio éticas, com tolerância zero à corrupção.
- Promoção de compras locais e apoio a fornecedores que contribuem para o desenvolvimento das economias regionais.

Código de Conduta

O nosso Código de Conduta, existente em todo o grupo, continua a ser o pilar da nossa cultura ética, orientando as ações de todos os colaboradores nas suas relações internas e externas. Os seus princípios fundamentais de integridade, transparência e anticorrupção foram reforçados. Em 2024, não registámos qualquer violação do código de conduta como parte do nosso processo de melhoria contínua, identificámos a necessidade de desenvolver um manual alargado que detalhe as nossas políticas de ética e direitos humanos.

Fazem ainda parte do nosso sistema de gestão as seguintes políticas, que estabelecem as diretrizes de atuação e compromissos para temáticas como estágios, atribuição de bónus, remuneração fixa, pagamento de subsídios e medicina no trabalho.

Com estas políticas e procedimentos, o RHG reforça o compromisso com a valorização e proteção dos seus colaboradores, assegurando que as práticas internas estão alinhadas com padrões elevados de responsabilidade social e governança.



Política de Estágios

A Política de Estágios define os procedimentos para acolhimento, integração e avaliação de estagiários curriculares e extracurriculares, assegurando equidade e alinhamento com o Decreto-Lei n.º 66/2011. Prevê critérios diferenciados de atribuição de bolsa, incluindo montantes ajustados à duração e época do estágio (com valores distintos para época alta e baixa) e requisitos mínimos de horas. O processo inclui acompanhamento por orientadores internos e avaliação final de desempenho.

Política de Atribuição de Bónus

Estabelece critérios transparentes de elegibilidade e cálculo, alinhando a remuneração variável ao desempenho individual, da equipa e aos resultados globais do Grupo. A política define a periodicidade de atribuição e as métricas de avaliação, reforçando a motivação e o reconhecimento do mérito.

Política de Remuneração Fixa

Garante a conformidade legal, a equidade interna e a competitividade externa, estabelecendo critérios claros para definição de salários em todas as funções. A política assegura que a remuneração fixa reflete a responsabilidade, a experiência e o desempenho esperado para cada função.

Procedimento de Medicina no Trabalho

Assegura a realização periódica de exames de saúde e o acompanhamento médico necessário para prevenir riscos laborais e promover o bem-estar dos colaboradores, cumprindo as exigências legais nesta matéria.

Procedimento de Pagamento de Subsídio de Férias e de Natal

Define prazos e critérios de cálculo para garantir o cumprimento integral das obrigações legais e proporcionar previsibilidade aos colaboradores. Estabelece procedimentos internos para assegurar que todos os pagamentos são realizados atempadamente e de forma correta.

A Ética em Ação: Defender os Nossos Valores no Dia a Dia

Compliance e Anticorrupção

Mantemos uma política de tolerância zero em relação à corrupção. O nosso Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC) continua a ser implementado e monitorizado em todas as áreas de atividade do grupo Em 2024, o nosso compromisso com a integridade refletiu-se na ausência de incidentes de corrupção e de não conformidades legais. Reconhecemos a importância da formação contínua e estabelecemos como meta futura a implementação de um programa de formação em ética e anticorrupção para todos os colaboradores.

Uma Voz para a Integridade: O Nosso Canal de Denúncias

O nosso canal de denúncias, mencionado no relatório de 2023, foi reforçado para se tornar numa ferramenta central de gestão proativa de risco e de fomento de uma cultura ética. Um canal de denúncias eficaz depende da confiança que gera, e essa confiança é construída através de um processo claro, garantias de confidencialidade e uma política inequívoca de não-retaliação. Em 2024, não foram recebidas denúncias através do nosso canal ativo. Ao encorajar o reporte precoce de potenciais irregularidades, o canal permite-nos abordar internamente questões que poderiam escalar para crises legais ou reputacionais. O nosso canal garante:

- **Acessibilidade:** Disponível a todos os stakeholders, incluindo colaboradores, fornecedores e parceiros.
- **Confidencialidade e Anonimato:** Mecanismos que asseguram a proteção total da identidade de quem reporta.
- **Não-Retaliação:** Uma política estrita e comunicada de que não haverá qualquer forma de represália contra quem, de boa-fé, utilize o canal.

- **Processo Claro:** Um fluxo de trabalho definido para o tratamento de cada denúncia, desde a submissão e triagem inicial até à investigação e resolução.

Privacidade de Dados e Cibersegurança

Com base nas melhorias de segurança implementadas em 2023, como a instalação de novas firewalls e a revisão da política de backups, mantemos um compromisso contínuo com o fortalecimento dos nossos protocolos de proteção de dados. Num mundo cada vez mais digital, a proteção da privacidade dos nossos hóspedes e colaboradores é uma prioridade absoluta, alinhada com as regulações em vigor e com as crescentes expectativas de segurança.

Transparência e Prestação de Contas

No Real Hotels Group, acreditamos que a confiança dos nossos stakeholders se constrói através da transparência e da clareza na forma como comunicamos e gerimos o negócio. Assumimos o compromisso de divulgar informação financeira e não financeira de forma regular, clara e acessível, garantindo que as nossas práticas são compreendidas por colaboradores, clientes, parceiros e investidores.

Mantemos políticas e procedimentos internos alinhados com os mais elevados padrões de ética e integridade, incluindo o nosso Código de Conduta, políticas anticorrupção e mecanismos de denúncia. Todos os nossos processos de governação e gestão de riscos são sujeitos a monitorização contínua e, sempre que aplicável, a auditorias externas independentes.

Este compromisso permite-nos prestar contas de forma objetiva, reforçar a confiança no Grupo e assegurar que as nossas ações estão alinhadas com as expetativas e necessidades das partes interessadas.





Holiday Inn Express Lisbon Avenida da Liberdade

3.

Acting with Commitment

- 3.1. Temas Materiais e Mapa de Stakeholders
- 3.2. Índice Global Reporting Initiative
- 3.3. Tabela de Desempenho

Análise de Materialidade

A avaliação da materialidade é um processo que garante que a nossa abordagem e práticas de ESG estejam alinhadas com os temas de maior importância para o nosso negócio, e para as nossas partes interessadas, consideradas através de insights recolhidos dos responsáveis pelo interface com os stakeholders mais relevantes, em seguida enumerados.

Stakeholders do RHG

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, físicos e digitais, 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.

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. 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.

Acionistas

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

Autoridades Públicas

Criamos valor, promovendo destinos e regiões, que contribuem para

Comunidade

Criamos valor pela criação de emprego direto e indireto, promoção da cultura e costumes locais

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

Aferição dos temas materiais

O processo de determinação da materialidade foi iniciado em 2022, com o compromisso formal de uma revisão regular das nossas prioridades. A análise realizada partiu do conjunto de temas identificados como materiais pelo Turismo de Portugal, para a atividade de alojamento. Em 2023, a atualização da análise foi realizada com base em desk research a diferentes fontes documentais, como relatórios de pares, standards e questionários de sustentabilidade focados na nossa atividade. Em 2023, esta análise serviu para criar uma longa lista de tópicos de ESG, que foram posteriormente integrados num questionário interno, tendo sido solicitado aos responsáveis pelas diferentes áreas funcionais para priorizarem os temas. Após o tratamento dos resultados do inquérito foi realizado um focus group para estabilizar os temas materiais.

Para o ciclo de reporte de 2024 realizámos novamente uma revisão da materialidade que teve como inputs diversas fontes setoriais. Foi realizada uma análise documental sobre tópicos, tendências e prioridades que afetam o negócio da hospitalidade do RHG. Esta análise será ainda complementada com uma auscultação a stakeholders, no âmbito do processo estratégico e de desenho do roadmap de sustentabilidade do Grupo, que se encontra em fase de conclusão.

Na tabela seguinte apresentamos os temas relevantes para o RHG. 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. No caso dos resíduos, e embora seja um tema crítico, o relatório não apresenta informação de desempenho, por estar a ser construída uma nova metodologia de contabilização destes dados. Os temas que não se encontram a negrito não possuem um destaque tão pormenorizado no relatório, em termos de abordagem de gestão, práticas existentes e desempenho associado. Não é divulgada neste exercício informação sobre riscos climáticos por geolocalização, aquisição e eficiência de materiais, economia circular, gestão de risco e saúde e segurança do cliente.

TEMAS AMBIENTAIS



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

TEMAS SOCIAIS



- **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

TEMAS DE GOVERNANCE



- **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

CONTRIBUIÇÃO PARA OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENYÁVEL (ODS)



ÍNDICE DE CONTEÚDOS DA GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Declaração de utilização: O Real Hotels Group elaborou este relatório, para o período de 1 a 31 de dezembro de 2024, 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 | | |
| GRI 2 Divulgações Gerais 2021 | 1. A Organização e as suas práticas de reporte | |
| | 2-1 Perfil da Organização | Informação disponibilizada nas páginas 7 a 12 |
| | 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 2024 (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 7 a 10 e 13 |
| | 2-7 Colaboradores | Informação disponibilizada na página 16 e 19 |
| | 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 | Informação disponibilizada na página 46 |
| | 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 | O Grupo designou num dos administradores a responsabiidade máxima pela gestão dos imapctes não financeiros. Tem ainda atribuído ao Diretor de Recursos Humanos a coordenação da estratégia de sustentabilidade e do relatório de sustentabilidade. Ao administrador cabe a responsabilidade de monitorizar as iniciativas que vao sendo implementadas, e informar os membros dos orgaos de governo sobre as ini- ciativas e respeivos resultados. Informação complementar disponibilizada nas páginas 13 a 16 |

(Continuação)

| Standard GRI | Divulgação | Localização / Resposta Direta |
|-------------------------------|---|--|
| GRI 2 Divulgações Gerais 2021 | 2-13 Delegação de responsabilidade da gestão de impactes | Informação disponibilizada nas páginas 13 a 16 |
| | 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 | Informação disponibilizada nas páginas 47 e 49 |
| | 2-16 Comunicação de preocupações críticas | Informação disponibilizada nas páginas 47 e 49 |
| | 2-17 Conhecimento coletivo do órgão de governo hierarquicamente mais elevado | Informação disponibilizada nas páginas 45 e 46 |
| | 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. No capítulo 2.1 é abordado o tema da política de remuneração do Grupo, de forma global. |
| | 2-21 Rácio de compensação anual | O Real Hotel Group disponibiliza o rácio de remuneração homens-mulheres. A informação está disponibilizada na página 19. Por razões de confidencialidade este rácio não responde de forma integral aos requisitos deste standard. |
| | 4. Estratégia, Políticas e Práticas | |
| | 2-22 Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável | Informação disponibilizada nas páginas 4 e 5 |
| | 2-23 Compromissos das Políticas | Informação sobre compromissos existentes, e processos de gestão formais é disponibilizada nas páginas 47 a 49 |
| | 2-24 Incorporação de compromissos | Informação disponibilizada nas páginas 45 e 46 |
| | 2-25 Processos para remediar impactes negativos | O Real Hotel Group tem implementado um canal de denúncia, que pode ser utilizado pelos diferentes stakeholders 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 stakeholders 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 51 |
| | 2-30 Acordos de negociação coletiva | Informação não disponibilizada neste relatório por razões de confidencialidade. |

(Continuação)

| Standard GRI | Divulgação | Localização / Resposta Direta |
|---|---|---|
| TÓPICOS MATERIAIS | | |
| GRI 3: Tópicos materiais 2021 | 3-1 Processo para determinar os tópicos materiais | Informação disponibilizada na página 52 |
| | 3-2 Lista de temas materiais | Informação disponibilizada na página 52 |
| CONSUMO DE ÁGUA | | |
| GRI 3: Tópicos materiais 2021 | 3-3 Gestão do tópico material | Informação disponibilizada nas páginas 31 e 33 a 35 |
| KPI | Consumo de água (m³) | Informação disponibilizada na página 33 |
| GESTÃO DE ENERGIA E EMISSÕES GEE | | |
| GRI 3: Tópicos materiais 2021 | 3-3 Gestão do tópico material | Informação disponibilizada nas páginas 31, 32, 34, 35 |
| GRI 302 | 302-1: Consumo de energia dentro da organização | Informação disponibilizada na página 32 |
| GRI 305 | 305-4: Intensidade de emissões | Informação disponibilizada na página 59 |
| KPI | Emissões de CO2 (Kg CO2e) | Informação disponibilizada na página 32 |
| ATRAÇÃO, ENVOLVIMENTO E MODELO DE CONTRATAÇÃO DE COLABORADORES/ CONCILIAÇÃO VIDA PROFISSIONAL, PESSOAL E FAMILIAR | | |
| GRI 3: Tópicos materiais 2021 | 3-3 Gestão do tópico material | Informação disponibilizada nas páginas 18 a 25 |
| GRI 401 | 401-1 Novas contratações e turnover | Informação disponibilizada na página 16 |
| KPI | Colaboradores com contrato a full-time (%) | Informação disponibilizada na página 57 |
| KPI | Trabalhadores que residem localmente (%) | Informação disponibilizada na página 58 |
| KPI | Taxa média de absentismo (%) | Informação disponibilizada na página 19 |
| KPI | Número de trabalhadores tiraram licença parental inicial: mulheres | Informação disponibilizada na página 64 |
| KPI | Número de trabalhadores tiraram licença parental inicial: homens | Informação disponibilizada na página 64 |
| QUALIFICAÇÃO DOS TRABALHADORES | | |
| GRI 3: Tópicos materiais 2021 | 3-3 Gestão do tópico material | Informação disponibilizada nas páginas 18 a 21 |
| GRI 404 | 404-1: Média de horas de formação por ano e por trabalhador | Informação disponibilizada na página 21 |
| GRI 404 | 404-3: Percentagem de funcionários que recebem avaliações regulares de desempenho e desenvolvimento de carreira | Informação disponibilizada na página 19 |

(Continua)

(Continuação)

| Standard GRI | Divulgação | Localização / Resposta Direta |
|---|--|--|
| ÉTICA E DIVERSIDADE NO ÓRGÃO DE ADMINISTRAÇÃO | | |
| GRI 3: Tópicos materiais 2021 | 3-3 Gestão do tópico material | Informação disponibilizada nas páginas 44 a 49 |
| GRI 405 | 405-1: Diversidade dos órgãos de governação e dos trabalhadores | Informação disponibilizada na página 60 |
| SATISFAÇÃO DO CLIENTE | | |
| GRI 3: Tópicos materiais 2021 | 3-3 Gestão do tópico material | Informação disponibilizada nas páginas 26 a 30 |
| KPI | Classificação da satisfação dos clientes, por hotel | Informação disponibilizada na página 30 |
| INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL / CIBERSEGURANÇA | | |
| GRI 3: Tópicos materiais 2021 | 3-3 Gestão do tópico material | Informação disponibilizada nas páginas 26 a 30 |
| KPI | Investimento em Inovação, transformação digital e cibersegurança | Informação disponibilizada na página 64 |
| DIREITOS HUMANOS | | |
| GRI 3: Tópicos materiais 2021 | 3-3 Gestão do tópico material | Informação disponibilizada nas páginas 26 a 30 |
| 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 26 a 30 |
| KPI | N.º de violações ao código de conduta | 0 |

Tabela de Indicadores de Desempenho

Atração, envolvimento e modelo de contratação de colaboradores

| Indicador | Unidade | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|---|---------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| Trabalhadores a full-time | N.º | - | - | 862 | - |
| Percentagem de trabalhadores a full-time | % | 90% | 92% | 95% | 3 p.p. |
| Trabalhadores a part-time | N.º | - | - | 5 | - |
| Percentagem de trabalhadores a part-time | % | - | 1% | 1% | - |
| Trabalhadores temporários | N.º | - | - | 17 | - |
| Percentagem de trabalhadores temporários | % | - | - | 2% | - |
| Percentagem de trabalhadores que prestam serviços noutros regimes contratuais | % | - | 7% | 2% | -5 p.p. |
| Trabalhadores que prestam serviços noutros regimes contratuais | N.º | - | - | 19 | - |
| Percentagem de contratações com contrato a termo certo (%) | % | 44% | 93% | 91% | -2 p.p. |
| Contratações com contrato a termo certo | N.º | - | - | 471 | - |
| Percentagem de contratações que prestam serviços noutros regimes contratuais (%) | % | - | 4% | 5% | 1 p.p. |
| Contratações que prestam serviços noutros regimes contratuais | N.º | - | - | 26 | - |
| Percentagem de contratações com contrato sem termo (%) | % | - | 3% | 4% | 1 p.p. |
| Contratações com contrato sem termo | N.º | - | - | 23 | - |
| Percentagem de novas contratações de trabalhadores do sexo masculino (%) | % | - | 52% | 50,4% | -1,6 p.p. |
| Novas contratações de trabalhadores do sexo masculino | N.º | - | - | 262 | - |
| Percentagem de novas contratações de trabalhadores do sexo feminino (%) | % | - | 48% | 49,6% | 1,6 p.p. |
| Novas contratações de trabalhadores do sexo feminino | N.º | - | - | 258 | - |
| Percentagem de novas contratações de trabalhadores a full-time (%) | % | - | - | 99,6% | - |
| Novas contratações de trabalhadores a full-time | N.º | - | - | 518 | - |
| Percentagem de novas contratações de trabalhadores a part-time (%) | % | - | - | 0,4% | - |
| Novas contratações de trabalhadores a part-time | N.º | - | - | 2 | - |
| Colaboradores admitidos (número de colaboradores admitidos durante o período de reporte e que não cessaram o seu contrato de trabalho nesse mesmo período) | N.º | - | - | 520 | - |
| Colaboradores desvinculados (número de postos de trabalho que cessaram durante o período de reporte) | N.º | - | - | 469 | - |
| Média de colaboradores durante o ano de reporte (considerar colaboradores só com contrato) | N.º | - | - | 867 | - |

(continuação)

| Indicador | Unidade | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|--|---------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| Dias de trabalho anual | N.º | - | - | 216 383 | - |
| Criação líquida de postos de trabalho | N.º | 130 | 69 | 51 | -26% |
| Taxa média de rotatividade (%) | % | 35% | 48,1% | 55,5% | 7,4 p.p. |
| Taxa de absentismo (%) | % | 5,7% | 5,4% | 6,2% | 0,8 p.p. |
| N.º de dias perdidos (considerados para o cálculo da taxa de absentismo) | N.º | - | - | 12 693 | - |
| Percentagem dos trabalhadores que residem localmente (%) | % | 52% | 40% | 65% | 25 p.p. |
| Trabalhadores que residem localmente | N.º | - | - | 574 | - |
| Colaboradores cobertos por acordos coletivos de trabalho | N.º | - | - | 871 | - |
| N.º de estagiários | N.º | - | - | 132 | - |

Direitos Humanos

| Indicador | Unidade | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|--|---------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| N.º de denúncias associadas a Direitos Humanos | | | 0 | 0 | - |

Gestão de Energia e Emissões GEE

| Indicador | Unidade | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|--|----------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| Consumo de energia proveniente de fontes renováveis (considerando mix energético do comercializador (eólica e hídrica são as fontes mais representativas) | % | - | 63,6% | 37,9% | -25,7 p.p. |
| Consumo de energia proveniente de fontes não renováveis (considerando mix energético do comercializador) | % | - | 36,4% | 62,1% | 25,7 p.p. |
| Consumo de combustíveis – gás natural (considerando mix energético do comercializador) | % | - | 25,9% | 26,8% | 0,9 p.p. |
| Consumo total de energia | MWh | 14 402 | 26 360 | 23 906 | -9,3% |
| Eletricidade | MWh | - | 17 265 | 14 422 | -16,5% |
| Gás | MWh | - | 9 095 | 9 474 | 4,2% |
| Natural (66,99% do total de gás consumido) | MWh | - | 6 093 | 6 407 | 5,2% |
| Propano Fator conversão: 12,7 kWh/kg | MWh | - | 3 002 | 3 067 | 2,2% |
| Gasóleo Fator conversão: 10,02 kWh/L | MWh | - | - | 10 | - |
| Emissões de CO2e | kg CO2e | 5 337 426 | 6 564 029 | 5 038 350 | -23,2% |
| Gás Fator emissão Propano: 3KgCO2eq/kg Fator emissão Gás natural: 5,391 kg/kWh | % | - | 28,2% | 32,7% | 4,5 p.p. |
| Eletricidade Fator emissão: 0,2731 | % | - | 71,8% | 67,2% | -4,6 p.p. |
| Gasóleo Fator emissão: 0,733 ton CO2e/MWh | % | - | - | 0,1% | - |
| Intensidade de emissões – por quarto ocupado | kg CO2e/ quarto ocupado | 11,7 | 13,1 | 10 | |
| Intensidade de emissões – por hóspede | kg CO2e/ hóspede | 6,3 | 7 | 7 | - |

Ética e Diversidade no órgão de administração

| Indicador | Unidade | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|---|---------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| 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 | 3 | - |
| 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 | 1 | - |
| Número de elementos do órgão de administração, por idade/etária: >50 anos | N.º | - | 2 | 2 | - |
| Número de administradores independentes e/ou não executivos: sexo feminino | N.º | - | 0 | 0 | - |
| Número de administradores independentes e/ou não executivos: sexo maculino | N.º | - | 1 | 1 | - |
| Homens na Comissão Executiva | N.º | - | - | 57% | 1 p.p. |
| Experiência da comissão executiva: ESG | N.º | - | - | 1 | - |
| Experiência da comissão executiva: Finanças | N.º | - | - | 2 | - |
| Experiência da comissão executiva: Digital | N.º | - | - | 3 | - |
| Experiência da comissão executiva: Real State | N.º | - | - | 2 | - |
| Experiência da comissão executiva: Turismo | N.º | - | - | 11 | - |
| Área da comissão executiva: ESG | % | - | - | 7% | - |
| Área da comissão executiva: Estratégia | % | - | - | 14% | - |
| Área da comissão executiva: Performance financeira | % | - | - | 14% | - |
| Área da comissão executiva: IT | % | - | - | 7% | - |
| Área da comissão executiva: RH | % | - | - | 7% | - |
| Área da comissão executiva: Performance operações | % | - | - | 64% | - |

Transparência

| Indicador | Unidade | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|---------------------------------------|---------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| N.º de violações ao código de conduta | | - | 0 | 0 | - |

Qualificação dos trabalhadores

| Indicador | Unidade | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|--|---------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| Média de horas de capacitação disponibilizada ao sexo feminino+B105:C120 | horas | - | 7,4 | 7,3 | - |
| Média de horas de capacitação disponibilizada ao sexo masculino | horas | - | 4,8 | 7,1 | - |
| Horas de formação realizadas por ano | horas | 5 664 | 9 370 | 7 883 | -18,9% |
| Formação por temática: RH e Comunicação & Liderança | N.º | 59 | 22 | 216 | 89,8% |
| RH e Comunicação & Liderança: online | % | 55% | 54,6% | 99,1% | 44,5 p.p. |
| RH e Comunicação & Liderança: presencial | % | 45% | 45,5% | 0,9% | -44,6 p.p. |
| Formação por temática: Financeira | N.º | 8 | 5 | 13 | 61,5% |
| Financeira: online | % | 83% | 80% | 38,5% | -41,5 p.p. |
| Financeira: presencial | % | 17% | 20% | 61,5% | 41,5 p.p. |
| Formação por temática: Gestão operacional | N.º | 213 | 38 | 182 | 79,1% |
| Gestão operacional: online | % | 86% | 52,6% | 52,2% | -0,4 p.p. |
| Gestão operacional: presencial | % | 14% | 47,4% | 47,8% | 0,4 p.p. |
| Formação por temática: IT | N.º | 20 | 7 | 116 | 94% |
| IT: online | % | 71% | 28,6% | 82,8% | 54,2 p.p. |
| IT: presencial | % | 29% | 71,4% | 17,2% | -54,2 p.p. |
| Formação por temática: SST | N.º | 62 | 16 | 436 | 96,3% |
| SST: online | % | 50% | 56,3% | 57,1% | 0,8 p.p. |
| SST: presencial | % | 50% | 43,8% | 42,9% | -0,9 p.p. |
| Investimento em formação | € | - | - | 55 625 | - |
| Parcerias com Escolas profissionais, Universidades, Centros de Estudos e Outros | N.º | - | 56 | 44 | -27,3% |
| 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 | 8 | 14,9% |
| Média de horas de capacitação realizada aos trabalhadores, por categoria profissional: Técnicos | horas | 24 | 7,3 | 8 | 9,3% |
| Média de horas de capacitação realizada aos trabalhadores, por categoria profissional: Operacionais | horas | 7,2 | 6 | 7 | 13,9% |
| 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% | 90,5% | 4,2 p.p. |

(continuação)

| Indicador | Unidade | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|---|---------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| Número de trabalhadores do sexo feminino com avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira: Técnicos | % | - | 93,1% | 93,2% | 0,1 p.p. |
| Número de trabalhadores do sexo feminino com avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira: Operacionais | % | - | 85,5% | 85,7% | 0,2 p.p. |
| 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% | 66,7% | -24,2 p.p. |
| Número de trabalhadores do sexo masculino com avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira: Técnicos | % | - | 96,5% | 89,1% | -7,4 p.p. |
| Número de trabalhadores do sexo masculino com avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira: Operacionais | % | - | 84,1% | 82,9% | -1,2 p.p. |

Consumo de água

| Indicador | Unidade | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|--|---------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| Consumo de água | m³ | 258 576 | 344 538 | 563 494 | 38,9% |
| Consumo de água: adquirida a terceiros | m³ | 258 576 | 344 538 | 321 000 | -7,3% |
| Consumo de água: proveniente do mar | m³ | - | - | 242 494 | - |

Gestão de resíduos

| Indicador | Unidade | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|--|---------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| Peso total dos resíduos gerados | kg | 497 352 | 759 945 | 656 437 | -15,8% |
| Peso total dos resíduos por tipologia de resíduo: biodegradáveis | % | 8,0% | 1,8% | 1,9% | 0,1 p.p. |
| Peso total dos resíduos por tipologia de resíduo: óleos e gorduras alimentares | % | 8,0% | 3,9% | 4,9% | 1 p.p. |
| Peso total dos resíduos por tipologia de resíduo: embalagens de vidro | % | 4,0% | 4,6% | 4,9% | 0,3 p.p. |
| Peso total dos resíduos por tipologia de resíduo: embalagens de papel e cartão | % | 2,0% | 5,4% | 5,6% | 0,2 p.p. |
| Peso total dos resíduos por tipologia de resíduo: misturas de resíduos urbanos equiparados | % | 76,0% | 81,9% | 80,2% | -0,3 p.p. |
| Peso total dos resíduos por tipologia de resíduo: embalagens de metal | % | - | 0,6% | 0,5% | -0,1 p.p. |
| Peso total dos resíduos por tipologia de resíduo: embalagens plástico | % | - | 0,5% | 0,5% | - |
| Peso total dos resíduos por tipologia de resíduo: plástico (outros) | % | - | 0,7% | 0,5% | -0,2 p.p. |
| Peso total dos resíduos por tipologia de resíduo: outros | % | 2,0% | 0,9% | 0,9% | - |

Satisfação do cliente

| Indicador | Unidade | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|--|---------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| Níveis de satisfação nas plataformas, como Booking, Airbnb, Zomato, The Fork+B168:G199 | O-10 | 8,3 | 8,6 | 8,46 | -1,63% |
| Holiday Inn Express Aeroporto | O-10 | 6,9 | 8,1 | 7,70 | -4,94% |
| Holiday Inn Express Plaza Saldanha | O-10 | 8,5 | 8,7 | 8,40 | -3,45% |
| Holiday Inn Express Alfragide | O-10 | n.d. | 8,5 | - | - |
| Holiday Inn Express Avenida da Liberdade | O-10 | 8,2 | 8,4 | 8,30 | -1% |
| Holiday Inn Express Porto City Centre | O-10 | 8,7 | 8,6 | 8,60 | 0% |
| Holiday Inn Express Porto Exponor | O-10 | 8 | 8,3 | 8 | -4% |
| Maxime Hotel | O-10 | 8,9 | 9,1 | 9 | -1% |
| Hotel Real Palácio | O-10 | 8 | 8,1 | 8,20 | 1% |
| Real Residência | O-10 | 7,7 | 8,4 | - | - |
| Grande Real Villa Itália Hotel & Spa | O-10 | 8,7 | 9,2 | 9,10 | -1% |
| Hotel Real Oeiras | O-10 | 7,8 | 8,2 | 8,10 | -1% |
| Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa | O-10 | 8,5 | 8,5 | 8,60 | 1% |
| Real Marina Residence | O-10 | 7,7 | 8,7 | 8,80 | 1% |
| Real Marina Hotel & Spa | O-10 | 8,4 | 8,8 | 8,70 | -1% |
| Real Bellavista Hotel & Spa | O-10 | 7,9 | 8,4 | - | - |
| Reclamações | N.º | - | 78 | 43 | -45% |
| Holiday Inn Express Aeroporto | N.º | - | 9 | - | - |
| Holiday Inn Express Plaza Saldanha | N.º | - | 3 | - | - |
| Holiday Inn Express Alfragide | N.º | - | 5 | - | - |
| Holiday Inn Express Avenida da Liberdade | N.º | - | 1 | - | - |
| Holiday Inn Express Porto City Centre | N.º | - | 5 | - | - |
| Holiday Inn Express Porto Exponor | N.º | - | 0 | - | - |
| Maxime Hotel | N.º | - | 1 | 1 | 0% |
| Hotel Real Palácio | N.º | - | 2 | 6 | 200% |
| Real Residência | N.º | - | 3 | - | - |
| Grande Real Villa Itália Hotel & Spa | N.º | - | 2 | - | - |
| Hotel Real Oeiras | N.º | - | 6 | 4 | -33% |

(continuação)

| Indicador | Unidade | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|--|---------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa | N.º | - | 27 | 18 | -33% |
| Real Marina Residence | N.º | - | 0 | 0 | - |
| Real Marina Hotel & Spa | N.º | - | 4 | 4 | - |
| Real Bellavista Hotel & Spa | N.º | - | 10 | 10 | - |

Inovação e transformação digital/Cibersegurança

| Indicador | Unidade | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|--|---------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| Investimento em Inovação, Cibersegurança e Transformação digital | € | - | 177 400,2 | 114 080,4 | -36% |

Conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar

| Indicador | Unidade | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|---|---------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| Número de trabalhadores tiraram licença parental inicial: mulheres | N.º | - | 12 | 15 | 25% |
| Número de trabalhadores tiraram licença parental inicial: homens | N.º | - | 10 | 13 | 30% |
| Número de trabalhadores que retornaram ao trabalho depois do término da licença parental: mulheres | N.º | - | 10 | 13 | 30% |
| Número de trabalhadores que retornaram ao trabalho depois do término da licença parental: homens | N.º | - | 10 | 13 | 30% |
| 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 | N.º | - | - | 11 | - |
| 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% | 75% | 73% | -2 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 | N.º | - | - | 12 | - |
| 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% | 90% | 92% | 2 p.p. |

Igualdade salarial

| Indicador | Unidade | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|---|---------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| Rácio remuneração homens-mulheres+B225:G249 | - | 1,3 | 1,1 | 1,14 | 4,0% |
| 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 | € | - | 8 790 | 8 790 | - |
| Proporção da média do salário base dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Direção - feminino | € | - | 2 817,9 | 2 889,9 | 2,5% |
| Proporção da média do salário base dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Direção - masculino | € | - | 2 978,2 | 3 283,3 | 9,3% |
| Proporção da média do salário base dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Técnicos - feminino | € | - | 1 310,2 | 1 314,6 | 0,3% |
| Proporção da média do salário base dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Técnicos - masculino | € | - | 1 471,8 | 1 478,5 | 0,5% |
| Proporção da média do salário base dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Operacionais - feminino | € | - | 901,7 | 947,6 | 4,8% |
| Proporção da média do salário base dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Operacionais - masculino | € | - | 966,9 | 1 010,7 | 4,3% |
| 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 | 9 737,5 | - |
| Proporção da média da remuneração dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Direção - feminino | € | - | 3 331,6 | 3 436,2 | 3,0% |
| Proporção da média da remuneração dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Direção - masculino | € | - | 3 672,7 | 4 104,2 | 10,5% |
| Proporção da média da remuneração dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Técnicos - feminino | € | - | 1 533,1 | 1 540,4 | 0,5% |
| Proporção da média da remuneração dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Técnicos - masculino | € | - | 1 779 | 1 800,5 | 1,2% |
| Proporção da média da remuneração dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Operacionais - feminino | € | - | 926,1 | 976,8 | 5,2% |
| Proporção da média da remuneração dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Operacionais - masculino | € | - | 1 006,5 | 1 049,9 | 4,1% |
| Percentagem de trabalhadores do sexo masculino com um salário superior ao salário mínimo | % | 100 | 100 | 100 | - |

(continuação)

| Indicador | Unidade | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|---|---------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| Percentagem de trabalhadores do sexo feminino com um salário superior ao salário mínimo | % | 100 | 100 | 99,5 | -0,5 p.p. |
| Benefícios financeiros (bónus, prémios...): feminino | € | - | - | 435 922,3 | - |
| Benefícios financeiros (bónus, prémios...): masculino | € | - | - | 382 086,9 | - |
| Benefícios em género (seguro de saúde): feminino | € | - | - | 155 050,7 | - |
| Benefícios em género (seguro de saúde): masculino | € | - | - | 149 919,0 | - |
| Benefícios em género (dia de aniversário): feminino | € | - | - | 23 743,1 | - |
| Benefícios em género (dia de aniversário): masculino | € | - | - | 26 212,4 | - |

Conformidade legal

| Indicador | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|--|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| Infrações a normas regulamentares relevantes | - | 0 | 0 | - |

WellBeing, Saúde e Segurança no Trabalho

| Indicador | Unidade | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|---|---------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| Ações de formação dedicadas à saúde e segurança no trabalho | N.º | 62 | 26 | 59 | 127% |
| Horas de formação dedicadas à saúde e segurança no trabalho | N.º | - | - | 2 421 | - |
| Número de trabalhadores que tiveram formação em Saúde e Segurança no Trabalho | N.º | 3/10 | 300 | 436 | 45% |
| Número de dias perdidos (por acidentes de trabalho) | N.º | 638 | 884 | 827 | - |
| Funções com avaliação de riscos realizada. | % | - | - | 96% | - |
| N.º de total de funções | N.º | - | - | 133 | - |
| Funções com avaliação de riscos realizada. | N.º | - | - | 128 | - |
| Dias de ausência por absentismo laboral | N.º | - | - | 11 903 | - |
| Acidentes de trabalho | N.º | 50 | 33 | 67 | - |
| Acidentes de trabalho graves, excluindo óbitos | N.º | - | - | 0 | - |
| Óbitos resultantes de acidentes de trabalho | N.º | - | - | 0 | - |
| Óbitos resultantes de doença profissional | N.º | - | - | 0 | - |
| Dias de trabalho debitados (Consideram-se os sinistros verificados no local e no tempo de trabalho, em virtude de incapacidade permanente (total ou parcial) ou morte. | N.º | - | - | 0 | - |
| Horas-homem de exposição ao risco (Considera-se o somatório das horas durante as quais os colaboradores ficam à disposição da unidade de reporte e expostos ao risco, no período de reporte. | H | - | - | 1 629 521 | - |
| Horas trabalhadas por todos os colaboradores | N.º | - | - | 1 629 521 | - |
| Colaboradores com doenças profissionais | N.º | - | - | 1 | - |

Resiliência do Modelo de Negócio

| Indicador | Unidade | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|-------------------------------------|---------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| Unidades hoteleiras | N.º | 15 | 15 | 14 | -6,7% |
| Quartos | N.º | 1 934 | 1 812 | 1 923 | 6,1% |
| Noites vendidas | N.º | 498 507 | 500 350 | 520 003 | 3,9% |
| Clientes | N.º | 860 410 | 933 555 | 699 846 | -25% |
| Taxa de ocupação | % | 63 | 71 | 74 | 4,2% |
| RevPAr | € | 69 | 83,23 | 90,45 | 8,7% |
| Precço médio/noite | € | 109 | 116,42 | 121,3 | 4,2% |
| Volume de Negócio Total | M€ | 67 | 77,29 | 84,20 | 8,9% |
| Custos Operacionais | M€ | 42,8 | 31,29 | 32,69 | 4,5% |
| Salários e benefícios de empregados | M€ | 17 | 20,41 | 69,56 | 200,8% |
| Pagamentos a fornecedores | M€ | 31 | 35,47 | 41,79 | 17,8% |
| Pagamentos ao estado | M€ | - | 5,17 | 7,18 | 38,9% |

Diversidade da força de trabalho

| Indicador | Unidade | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|---|---------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| Número total de trabalhadores | N.º | 744 | 837 | 832 | -1% |
| Colaboradores por género: feminino | % | 52% | 52,9% | 50,8% | -2,1 p.p. |
| Colaboradores por género: masculino | % | 48% | 47,1% | 49,2% | -2,1 p.p. |
| Colaboradores por género: outro | % | - | - | 0% | - |
| Percentagem de trabalhadores do sexo masculino na categoria profissional: Administração | % | - | 100% | 100% | - |
| Percentagem de trabalhadores do sexo masculino na categoria profissional: Direção | % | 37,5% | 36,7% | 36,4% | -0,3 p.p. |
| Percentagem de trabalhadores do sexo masculino na categoria profissional: Técnicos | % | - | 49,7% | 53,4% | 3,7 p.p. |
| Percentagem de trabalhadores do sexo masculino na categoria profissional: Operacionais | % | - | 46,6% | 48,3% | 1,7 p.p. |
| Percentagem de trabalhadores do sexo feminino na categoria profissional: Administração | % | - | 0% | 0% | - |
| Percentagem de trabalhadores do sexo feminino na categoria profissional: Direção | % | 62% | 63,3% | 63,6% | 0,3 p.p. |
| Percentagem de trabalhadores do sexo feminino na categoria profissional: Técnicos | % | - | 50,3% | 46,6% | -3,7 p.p. |
| Percentagem de trabalhadores do sexo feminino na categoria profissional: Operacionais | % | - | 53,4% | 51,7% | -1,7 p.p. |
| Percentagem de trabalhadores por faixa etária: <30 anos | % | 34% | 28,1% | 29,6% | 1,5 p.p.% |
| Percentagem de trabalhadores por faixa etária: 30 a 50 anos | % | 49% | 49% | 49,4% | 0,4 p.p. |
| Percentagem de trabalhadores por faixa etária: >50 anos | % | 17% | 22,9% | 21% | -1,9 p.p. |
| Trabalhadores de nacionalidade estrangeira | N.º | | | 246 | - |
| Percentagem de trabalhadores de nacionalidade estrangeira | % | 14% | 26% | 27% | 1 p.p. |
| Colaboradores do sexo masculino com cargos de direção | % | - | 37% | 36,4% | -0,6 p.p. |
| Colaboradores do sexo feminino com cargos de direção | % | 62% | 63% | 63,6% | 0,6 p.p. |

Apoio à comunidade

| Indicador | Unidade | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|--|---------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| Hóteis com programas de apoio à comunidade | % | - | 40% | 20% | - 20 p.p. |
| Peças de roupa doada | N.º | - | 643 | 812 | 26,3% |
| Voluntários | N.º | 0 | 13 | 84 | 546,2% |
| Horas de voluntariado | H | 0 | 4 | 340 | 8 400% |
| Cápsulas Nespresso entregues | Kg | 972 | 2 006 | 3075 | 53,3% |

Acesso e Acessibilidade

| Indicador | Unidade | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|--|---------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| Quartos preparados para clientes com mobilidade reduzida | N.º | - | 25 | 29,0 | 16% |

Compras locais

| Indicador | Unidade | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|---|---------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| Compras produtos locais - textéis | % | 100% | 100% | 100% | - |
| Compras locais - textéis | € | - | - | 297 570 € | - |
| Compras locais - F&B | % | - | 99,5% | 99,7% | 0,2 p.p. |
| Compras locais - F&B | € | - | - | 6 462 473 € | - |
| Compras locais - Colchões | % | - | 100% | 100% | - |
| Valor total de compras a fornecedores nacionais | € | - | - | 9 198 650 € | - |

Diligência devida da cadeia de abastecimento

| Indicador | Unidade | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|--|---------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| Fornecedores | N.º | - | - | 478 | - |
| Fornecedores de primeiro nível ou diretos (Fornecedores com uma relação de negócios direta) | N.º | - | - | 478 | - |
| Fornecedores locais (nacionais) | % | 89% | 98% | 93% | -5 p.p. |
| Fornecedores locais (nacionais) | N.º | - | - | 446 | - |
| Fornecedores distrito Aveiro | N.º | - | - | 8 | - |
| Fornecedores distrito Beja | N.º | - | - | 1 | - |
| Fornecedores distrito Braga | N.º | - | - | 8 | - |
| Fornecedores distrito Coimbra | N.º | - | - | 7 | - |
| Fornecedores distrito Évora | N.º | - | - | 3 | - |
| Fornecedores distrito Faro | N.º | - | - | 117 | - |
| Fornecedores distrito Leiria | N.º | - | - | 11 | - |
| Fornecedores distrito Lisboa | N.º | - | - | 202 | - |
| Fornecedores distrito Portalegre | N.º | - | - | 1 | - |
| Fornecedores distrito Porto | N.º | - | - | 55 | - |
| Fornecedores distrito Santarém | N.º | - | - | 5 | - |
| Fornecedores distrito Setúbal | N.º | - | - | 24 | - |
| Fornecedores distrito Viana do Castelo | N.º | - | - | 2 | - |
| Fornecedores distrito Vila Real | N.º | - | - | 1 | - |
| Fornecedores distrito Viseu | N.º | - | - | 2 | - |
| Fornecedores internacionais | N.º | - | - | 32 | - |
| Fornecedores internacionais | % | - | - | 7% | - |
| Fornecedores País - ALEMANHA | N.º | - | - | 1 | - |
| Fornecedores País - BELGICA | N.º | - | - | 1 | - |

(Continua)

(continuação)

| Indicador | Unidade | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|------------------------------------|---------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| Fornecedores País - ESTADOS UNIDOS | N.º | - | - | 1 | - |
| Fornecedores País - ESPANHA | N.º | - | - | 20 | - |
| Fornecedores País - FRANÇA | N.º | - | - | 3 | - |
| Fornecedores País - ITÁLIA | N.º | - | - | 3 | - |
| Fornecedores País - LUXEMBURGO | N.º | - | - | 1 | - |
| Fornecedores País - PAÍSES BAIXOS | N.º | - | - | 1 | - |
| Fornecedores País - REINO UNIDO | N.º | - | - | 1 | - |

Parcerias locais

| Indicador | Unidade | Consolidado Grupo 2022 | Consolidado Grupo 2023 | Consolidado Grupo 2024 | Variação 23-24 |
|--|---------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| Valor de cedência de espaços para associações locais (quartos para alojamento, espaços de reuniões/eventos e catering). O valor de 2023 apenas contemplava a valorização de alojamento | € | - | 520 | 4 670 | 798,1% |
| Noites de cedência de quartos para associações locais | N.º | - | 5 | 48 | 860% |
| Dias em que houve cedência de salas para associações locais | N.º | - | 0 | 2 | - |

REAL
HOTELS
GROUP

Real Commitment

2024 ESG REPORT

