

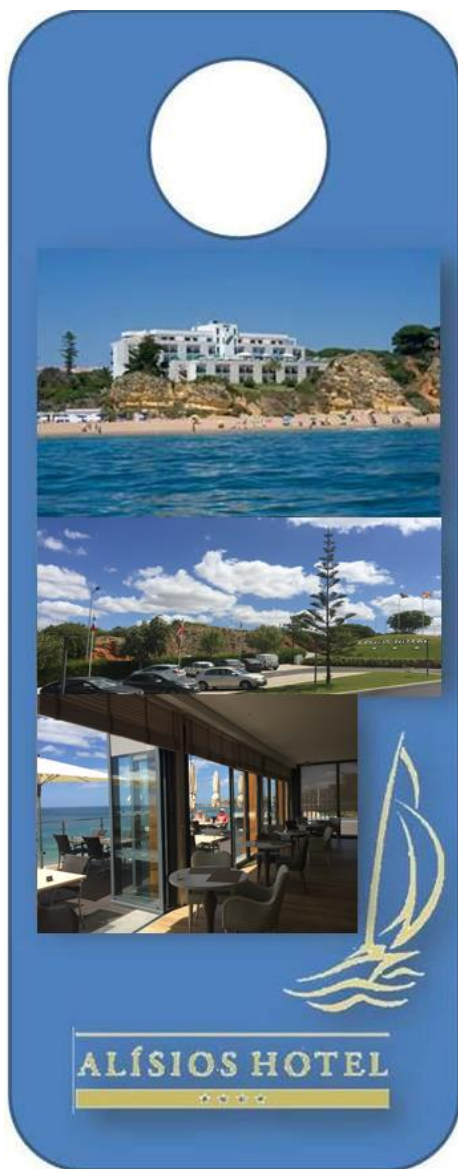


RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2015

INDICE

| | |
|---|----|
| ABERTURA PELO ADMINISTRADOR..... | 4 |
| PRINCIPIOS ORIENTADORES E POLÍTICA..... | 5 |
| EQUIPA | 7 |
| PRINCIPAIS RESULTADOS..... | 7 |
| RECONHECIMENTO EXTERNO | 9 |
| QUALIDADE E SEGURANÇA NO SERVIÇO | 10 |
| O HOTEL ALISIOS E O MEIO AMBIENTE | 10 |
| CONTRIBUTO PARA A SOCIEDADE..... | 11 |



49 trabalhadores

115 quartos

46273 dormidas

38,44 MWh de energia fotovoltaica produzida

96227 refeições servidas

0,4% em Donativos

9.6% de clientes repetentes



ABERTURA PELO ADMINISTRADOR

O Hotel Alisios, em 2004, foi o primeiro hotel do país a obter certificação integrada tendo como referenciais a qualidade, o ambiente e a segurança alimentar. Pioneiro na atitude tinha também como objetivo ser o motor de dinamização desta estratégia a nível de todo o Algarve. A legislação não ajuda e a pressão dos preços não colabora. Embora não seja uma prática generalizada, alguns, poucos, hoteleiros seguiram a mesma via.

Temos já uma história e uma prática de promoção de boas práticas, não só a nível da qualidade do produto que oferecemos, mas também na preservação ambiental seja no âmbito da atividade mas também no relacionamento com a envolvente mais próxima, o município de Albufeira e a região do Algarve.

Os frutos colhidos em mais de dez anos de certificação fazem-nos acreditar que estamos no caminho certo. Fico feliz pela satisfação dos clientes e é gratificante ver que eles nos ajudam na implementação e na melhoria contínua, nomeadamente na questão ambiental. Se em casa não lavamos a toalha de banho todos os dias porque havemos de o fazer no hotel?

É um processo fortemente assente na mudança de mentalidades que transpusemos para os nossos parceiros fornecedores. Não sendo fácil para alguns, que ficaram pelo caminho, houve outros que desenvolveram as condições adequadas e com eles continuamos a trabalhar.

Em termos regionais, o turismo tem de ser encarado de forma sustentável para que toda a região possa beneficiar com ele, daí que o Hotel Alisios, promove e divulga as iniciativas locais e regionais, apoiando a cultura e o pequeno comércio tradicional numa perspetiva de melhoria da qualidade do destino potenciando uma oferta de qualidade e simultaneamente uma procura por clientes com maior poder de compra.

PRINCIPIOS ORIENTADORES E POLÍTICA

A atitude do Hotel Alísios perante os clientes, colaboradores e envolvente, pauta-se por um conjunto de princípios e valores que desde há muito são a base de toda a gestão e estratégia que orienta a atividade de todos apoiando-se fortemente na qualidade do serviço prestado, na segurança de quem procura o Hotel, na promoção da saúde e segurança dos trabalhadores, no estreito relacionamento com a comunidade local e na preservação ambiental do meio envolvente.

A sua política está assente em seis eixos que suportam toda a atividade:

Qualidade

O Hotel Alísios, no âmbito da sua atividade, tem como principal orientação a satisfação e a segurança do cliente pelo que desenvolveu mecanismos ao nível da sua prestação de serviços que potenciem a satisfação do cliente e excedam as suas expectativas.

Ambiente

O Hotel Alísios está consciente do impacte das suas atividades no ambiente, promovendo e implementando práticas de gestão que minimizem os efeitos menos positivos das mesmas gerindo adequadamente os consumos de recursos naturais e energéticos bem como os resíduos que produz.

Intervenção comunitária

O Hotel Alísios trabalha para assegurar impactes positivos ao nível socioeconómico, minimizando e, sempre que possível, eliminando os seus impactes negativos. É prática doar móveis, aparelhos de televisão, roupa de cama e outros artigos que já não estejam apropriados ao uso do Hotel, a instituições locais tais como: escolas, lares, hospitais e associações caritativas, de forma a potenciar a sua reutilização.

O Hotel Alísios apoia também a comunidade local em espécie, promovendo semanalmente “Tômbolas” cujas receitas revertem a favor dos Bombeiros Voluntários de Albufeira e patrocina igualmente equipas desportivas locais com contributos monetários e na oferta de equipamentos desportivos, entre outros. Proporciona estágios e oportunidades de emprego a jovens locais recém-formados.

Promoção do Turismo Responsável Local

O Hotel Alísios é membro da AHETA (Associação dos Hotéis e Empreendimentos Turísticos do Algarve) e da APAL (Agência de Promoção de Albufeira) com o objetivo de promover e melhorar os benefícios socioeconómicos da comunidade local e empresarial.

O Hotel Alísios conjuga o desenvolvimento turístico da região do Algarve com a melhoria da prestação dos seus serviços e desempenho ambiental, envolvendo ativamente os seus Clientes, Fornecedores e Colaboradores. A promoção da formação interna constitui uma prioridade para a obtenção do sucesso do hotel.

Compras

O Hotel Alísios dá preferência à aquisição e à promoção de produtos da região, ajudando assim a reduzir as emissões de CO₂ resultantes do transporte e potenciando o desenvolvimento da economia local. Também ao nível da contratação seleciona os seus prestadores de serviços entre as empresas da Região.

Emprego e desenvolvimento pessoal

O Hotel Alísios reconhece a importância de recrutar os seus colaboradores na região, possibilitando que a maior parte dos salários seja investida localmente e proporcionando desta forma benefícios a outras empresas da comunidade. Reconhece igualmente a importância de, a longo prazo, os residentes locais permanecerem dentro da comunidade em vez de procurarem emprego noutra local.

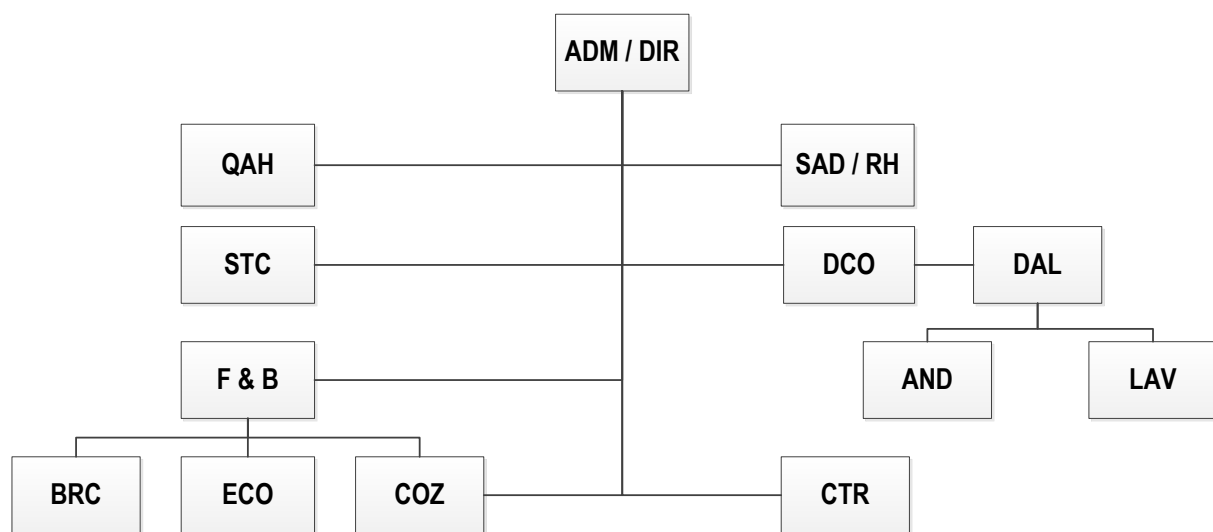


EQUIPA

A Equipa do Hotel Alísios é jovem, com espírito dinâmico, competente e em permanente atualização. A Administração entende que a formação é um fator de relevância e uma mais valia para a melhoria do desempenho face à constante evolução do mercado e dos requisitos dos clientes, pelo que desenvolve um Plano Anual que inclui formação nas áreas ambiental, saúde e segurança do trabalho e qualidade alimentar.

Os colaboradores residem num raio inferior a 25 km do Hotel, reduzindo-se assim os custos de deslocação e dinamizando a economia local já que os seus consumos se centram na zona de residência.

O índice de absentismo é bastante reduzido, (valor anual abaixo 0,75%) o que contribui para uma maior interação entre todos e maior facilidade de planeamento das atividades



PRINCIPAIS RESULTADOS

O ano de 2015 trouxe os primeiros sinais da retoma económica que conduziu a um crescimento de 12,2% no alojamento.

Assim, os principais resultados foram animadores a vários níveis. No quadro abaixo podemos verificar o grau de cumprimento de objetivos e a sua evolução face ao ano de 2014.

| OBJETIVOS | RESULTADOS | 2015 | EVOLUÇÃO |
|---------------------|---------------------------------|------------|------------|
| Operacionais | Alojamento | ND | + 16% |
| | Volume de vendas | ND | + 19% |
| | Taxa de Ocupação | 57,6% | + 12,9% |
| | N.º de dormidas | 46273 | + 12,2% |
| Qualidade | Satisfação dos clientes | 92,07 | -0,7% |
| Ambiente | Produção energia fotovoltaica | 38,44 MWh | + 0,2% |
| | Consumos eletricidade / cliente | 15,41 KWh | - 0.02% a) |
| | Consumo de água / cliente | 295 Litros | + 1% |
| | Outros consumos energéticos | 7,9 tep | - 31,7% |
| | Índice de produção de resíduos | b) | |
| | • Plásticos | 0,04 | - 23% |
| | • Papel e cartão | 0,07 | - 27% |
| • Vidro | 0,08 | - 36% | |
| • RSU's | 1,47 | c) | |
| • Óleos alimentares | 0,01 | -7% | |

Notas:

- A variação de consumo de energia elétrica foi reduzida, mas em 2014 foram desencadeadas medidas de otimização que em 2015 já estavam aplicadas;
- Os índices de produção de resíduos estão referidos à totalidade de dormidas no ano;
- Foram colocados novos contentores o que permitiu erir de forma mais rigorosa as quantidades produzidas e entregues à Ecoambiente

RECONHECIMENTO EXTERNO

O Hotel Alísios encontra-se certificado de acordo com os referenciais ISO 9001, ISO 14001 e HACCP desde 2006. Esta certificação visa reconhecer o cumprimento dos requisitos de qualidade, ambientais e de segurança alimentar.



Desde 2010 que tem recebido o reconhecimento como empresa PME Excelência na categoria de Hotel com restaurante.



O desempenho em prol da qualidade e da preservação meio ambiental bem como da segurança dos seus colaboradores valeu o reconhecimento pelos seus clientes e pelos seus parceiros, tendo recebido uma vez mais em 2015 os prémios TUI HOLLY (desde 2010) e TUI UMWELT CHAMPION (desde 2005), sendo o único no concelho de albufeira que o detém.



Foi atribuído em 2015 pelo Município de Albufeira a Medalha de Mérito – Grau Ouro, pela contribuição do Hotel Alísios para o engrandecimento do nome do município.

QUALIDADE E SEGURANÇA NO SERVIÇO

A prestação de serviço centra-se numa relação de proximidade com os clientes pelo que todo o pessoal está sensibilizado para realizar um atendimento agradável que torne a experiência do cliente inesquecível.

Ao nível alimentar o Hotel dispõe de procedimentos exigentes ao nível do controlo da segurança alimentar, sendo garantida a rastreabilidade de cada refeição bem como os resultados das avaliações de qualidade das refeições elaboradas, através de análises laboratoriais constantes.

A piscina e o jacúzi são objeto de controlo diário de acordo com os preceitos legais aplicáveis e quinzenalmente através de análises à qualidade da água realizada por laboratório acreditado.

Auditorias internas são realizadas para verificar a conformidade da atuação no dia-a-dia com os requisitos especificados pelos clientes, pela legislação aplicável, e pelos procedimentos internos. Eventuais desvios conduzem ao seu registo, estabelecimento de plano de ações e avaliação da respetiva eficácia.



O HOTEL ALISIOS E O MEIO AMBIENTE

Desde cedo, a atitude de preservação do meio ambiente foi preocupação da Administração que tem desencadeado ações de otimização dos recursos desde a redução de consumos à produção de energia.

Sendo a construção do edifício do Hotel da década de 90, houve que desencadear alterações à sua estrutura de forma a adaptá-la às exigências de segurança, de isolamento térmico e de redução de consumo energético. Assim, foram desencadeadas várias ações que passam por:

- Substituição da iluminação tradicional por lâmpadas de LED's;
- Substituição de fluxómetros por outros de baixo consumo;
- Substituição das vidraças Norte por vidro duplo;

- Substituição das torneiras de utilização comum, por torneiras de sensores;
- Reajuste de termostatos para temperaturas economizadoras de acordo com as condições climatéricas;
- Manutenção cuidada de toda a rede de fluídos e energética de forma a evitar fugas;
- Instalação de painéis fotovoltaicos para produção de energia elétrica;
- Aquecimento de águas sanitárias por bomba de calor;
- Otimização de fitofármacos no tratamento das zonas verdes exteriores;
- Programa de sensibilização dos clientes para reutilização de toalhas e lençóis e poupança de energia;
- Novos Cityainers com maior capacidade, reduzindo o número de recolhas e os impactes ambiental e visual;
- Aquisição dos produtos alimentares em fornecedores locais;
- Promoção dos produtos típicos da região;
- Disponibilização aos clientes de horários dos transportes públicos, privilegiando os passeios a pé e a redução do automóvel individual.

CONTRIBUTO PARA A SOCIEDADE

Anualmente são efetuados donativos para os Bombeiros de Albufeira por via de “tombolas” e caminhadas com a participação dos clientes e da Administração.

São organizadas visitas de estudo aos alunos das escolas da região promovendo as atividades do hotel e disponibilizando postos de trabalho no período de maior intensidade de trabalho.

O Hotel Alísios apoia ainda os clubes locais, disponibilizando as suas instalações para reuniões e eventos promovidos pela Câmara Municipal, Rotários, etc...

Divulga entre os seus fornecedores as suas preocupações em matéria de preservação ambiental e melhoria da envolvente turística do Município de Albufeira e de todo o Algarve.

Divulga informação sobre a proteção da fauna e da flora locais e regionais, nomeadamente percursos e visitas a zonas de observação de aves, requisitos legais aplicáveis à proteção animal e outra informação de interesse.

