

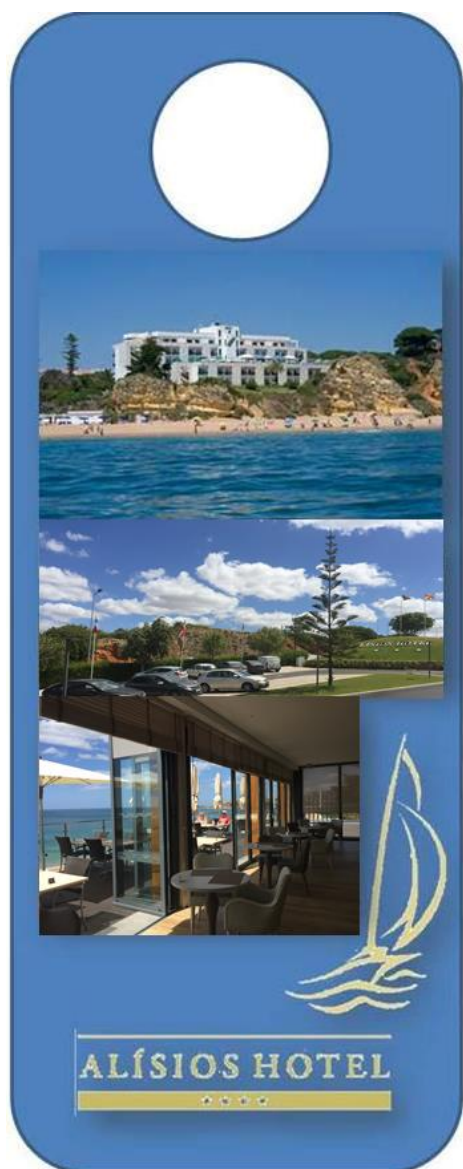


RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2016

INDICE

ABERTURA PELO ADMINISTRADOR	4
PRINCIPIOS ORIENTADORES E POLÍTICA	5
EQUIPA.....	7
PRINCIPAIS RESULTADOS	8
RECONHECIMENTO EXTERNO	9
QUALIDADE E SEGURANÇA NO SERVIÇO.....	10
O HOTEL ALISIOS E O MEIO AMBIENTE	11
CONTRIBUTO PARA A SOCIEDADE	12



53 trabalhadores

115 quartos

49805 dormidas

38,07 MWh de energia fotovoltaica produzida

105437 refeições servidas

0,4% em Donativos

10,8% de clientes repetentes

ABERTURA PELO ADMINISTRADOR

Mais um ano de atividade e o Hotel Alísios mantém-se no caminho da preservação ambiental e no apoio ao desenvolvimento das condições de sustentabilidade da atividade turística e da Região em que se insere.

Procurando dar aos seus clientes melhores condições de conforto, realizámos obras e alterações que aumentaram o nível de segurança, reduziram consumos e, melhorando o nível de qualidade oferecido, contribuíram para a otimização do exercício da atividade.

Os dados recolhidos do desempenho estão em linha com a estratégia definida de dar mais valor ao cliente na perspetiva de lhe dar maior satisfação face ao preço que paga. O nível de satisfação é elevado e a procura tem vindo a aumentar com um elevado número de clientes repetentes.

A atitude mantém-se - satisfazer o mercado contribuindo para a economia da Região e a preservação ambiental diminuindo os impactes que não sendo de forma alguma significativos, podem continuamente ser reduzidos.

O futuro coloca-nos novos desafios que teremos de abraçar e suplantar. Os próximos anos serão propícios à inovação. Vamos preparar-nos.

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 impacto 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 impactos positivos ao nível socioeconómico, minimizando e, sempre que possível, eliminando os seus impactos 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.

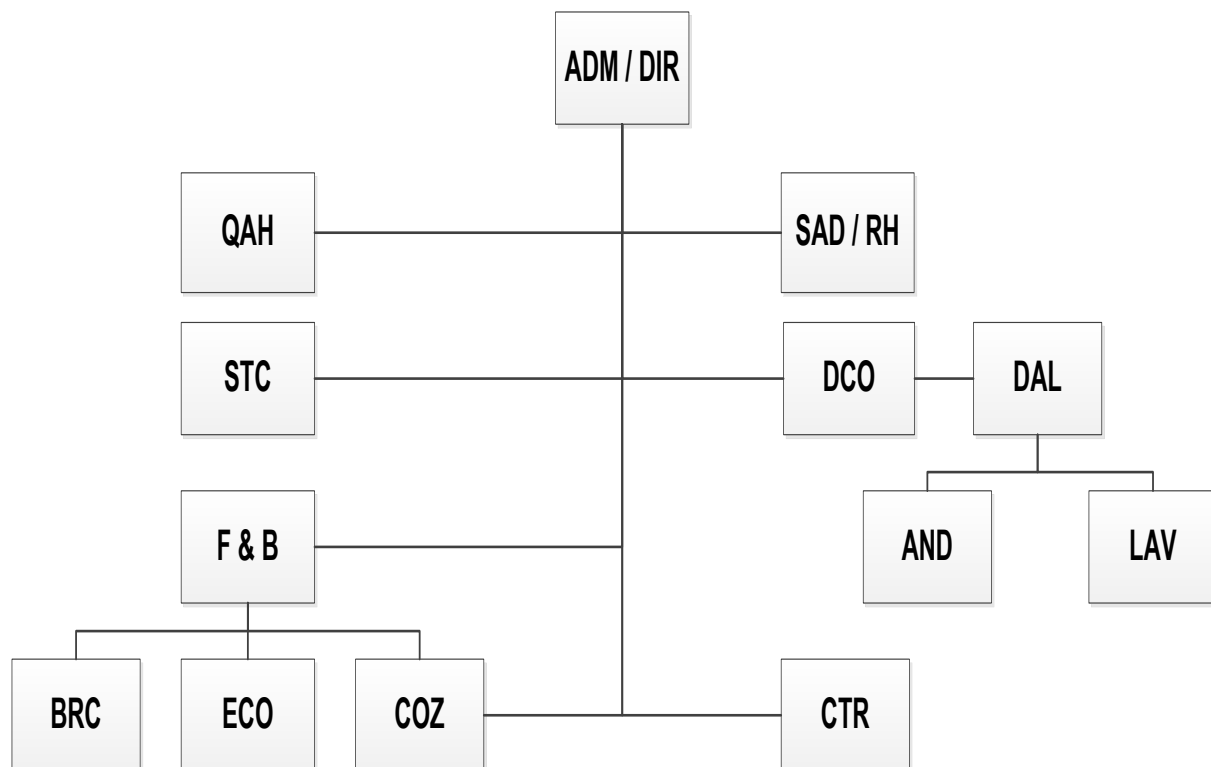


EQUIPA

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 (em 2016 foi de 2,78% uma vez que um dos trabalhadores esteve de baixa médica todo o ano) o que contribui para uma maior interação entre todos e maior facilidade de planeamento das atividades





PRINCIPAIS RESULTADOS

O ano de 2016 mostra que os sinais de retoma económica, já observados em 2015, são bastante positivos pois conduziram a um crescimento de 7,6% no alojamento relativamente a 2015 e a 20,8% relativamente a 2014.

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	2016	EVOLUÇÃO
Operacionais	Alojamento	ND	+ 13,61%
	Volume de vendas	ND	+ 12,47%
	Taxa de Ocupação	61,66%	+ 7,07%
	N.º de dormidas	49801	+ 7,61%
Qualidade	Satisfação dos clientes	90,25	- 2 %
Ambiente	Produção energia fotovoltaica	38,07 MWh	-0,01%
	Consumos eletricidade / cliente	15,08 KWh	- 2,14% a)
	Consumo de água / cliente	264,96 Litros	-0,37%
	Outros consumos energéticos	7,34 tep	-8,2%

Índice de produção de resíduos	b)	
• Plásticos	0,04	0%
• Papel e cartão	0,05	- 36%
• Vidro	0,07	- 12%
• RSU's	0,84	- 43%
• Óleos alimentares	0,01	0%

Notas:

- A variação de consumo de energia elétrica foi significativa devendo-se essencialmente au aumento do número de dormidas. Quando comparados os TEP`s verificou-se uma redução de cerca de 8%.
- Os índices de produção de resíduos estão referidos à totalidade de dormidas no ano;

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 2016 os prémios TUI HOLLY (desde 2010) e TUI UMWELT CHAMPION (desde 2005), sendo o único no concelho de albufeira que o detém.



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, agora com jacúzi integrado, é 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;

- Divulgação de informação sobre a proteção dos animais e da fauna local e regional.

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.

