

*É com enorme satisfação que apresentamos o relatório relativo ao ano de 2018, das nossas actividades no âmbito do desenvolvimento sustentável, o documento onde estão registadas as decisões operacionais relativas ao empenho ambiental.*

*A Quinta da Bela Vista cuja aposta e principal missão, é a de aliar a máxima satisfação dos hóspedes a uma experiência eco-friendly.*

*A nossa política de sustentabilidade, envolve a segurança e saúde no trabalho, a higiene e segurança alimentar, a eficiência energética e a responsabilidade social não esquecendo a economia local.*

*Descrevemos abaixo os nossos objetivos mais próximos, que assumimos como compromissos, visando uma melhoria contínua no âmbito da sustentabilidade.*

#### OBJETIVOS ALCANÇADOS EM 2018

- Obtivemos a **Certificação Travelife GOLD** – Feb 2018-Feb 2020;
- Recebemos o **Galardão Green Key – Edição 2018**;
- As medidas de autoproteção em matéria de SCI, foram entregues e aprovadas pela protecção civil;

#### OBJETIVOS PARA 2019

##### SOCIAIS

- Implementar um sistema de avaliação e desempenho dos funcionários;
- Promover ações de formação de forma a melhorar:
  - O grau de satisfação dos hóspedes
  - As relações e comportamentos interpessoais
- Assegurar um mínimo de 20 horas de formação a cada colaborador;
- Promover a doação de bens a Instituições de solidariedade social.

##### AMBIENTAIS

- Candidatar o hotel ao Galardão Green Key 2019;
- Continuar a redução no consumo de energia, água e gásóleo;
- Implementação prática generalizada de procedimentos de manutenção preventiva e seu registo.

Gonçalo Ornelas Monteiro  
General Manager

## **AS NOSSAS POLITICAS DE SUSTENTABILIDADE**

### ***Política de qualidade do serviço e satisfação do cliente***

Incentivamos os nossos funcionários a serem cordiais e demonstrar empatia com os clientes, prestando atenção aos detalhes.

Avaliamos continuamente a satisfação dos nossos hóspedes, identificando falhas e aceitando as suas sugestões sempre que possível.

*Objetivo - Alcançar o mais elevado grau na satisfação dos hóspedes.*

### ***Política social e corporativa***

A Quinta da Bela Vista contribui para a economia local, está perfeitamente integrada na comunidade local e regional.

A nossa contribuição corporativa vai desde a contratação e promoção do emprego local, à aquisição de produtos regionais, também contribuindo com donativos em espécie a instituições de solidariedade social.

As nossas parcerias com estabelecimentos de ensino locais, propicia estágios aproximando à realidade profissional a vida dos alunos.

### ***Política de segurança e saúde no trabalho***

Damos bastante relevo à política de SHST, cujo impacto é permanente na Quinta da Bela Vista. O bem-estar e a segurança dos nossos funcionários são de elevada importância e reflecte-se na segurança que garantimos aos nossos hóspedes e ao nosso património.

### ***Política de higiene e segurança alimentar***

Os nossos padrões de qualidade, higiene e segurança alimentar, são uma aposta no elevado grau de qualidade de serviço, que pretendemos oferecer aos nossos hóspedes.

Mantemos os nossos serviços permanentemente auditados, para manter o elevado padrão de qualidade exigido pelo grau de satisfação que pretendemos obter dos nossos hóspedes.

### ***Política ambiental***

Damos prioridade a aquisição de equipamentos mais eficientes e ecológicos.

Monitorizamos e analisamos regularmente o consumo de água, energia e gásóleo e tomamos as medidas possíveis para a sua redução.

Efetuamos quadrimestralmente a análise aos dados recolhidos e implementamos alterações para melhoria da eficiência e do consumo.

Procedemos à gestão dos resíduos recicláveis, com a sua separação inclusive a partir dos quartos.

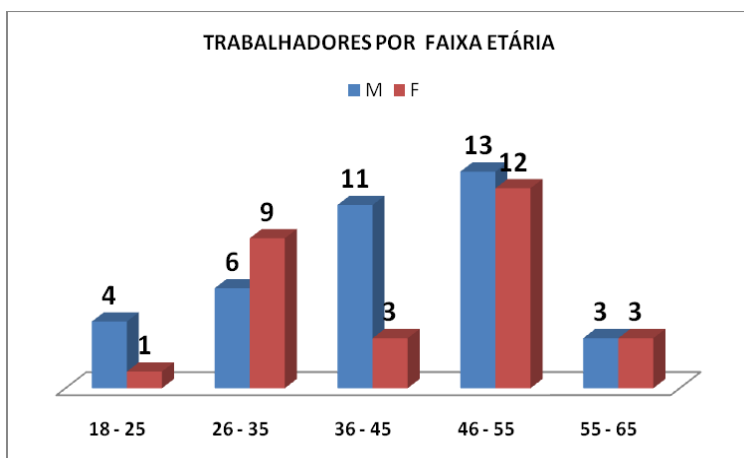
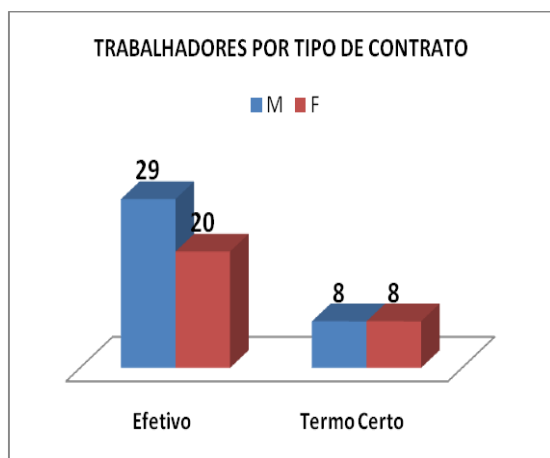
### OS NOSSOS COLABORADORES

A Quinta da Bela Vista promove a admissão de trabalhadores essencialmente locais, com capacidade para desempenhar as funções dentro dos padrões de qualidade e com capacidade para crescer dentro da empresa.

#### A política de recursos humanos rege-se pelos princípios:

- Oferta de condições de trabalho boas e seguras;
- Promover a segurança e saúde no trabalho;
- Incentivar o desempenho dos funcionários promovendo a sua melhoria contínua;
- Criação de novas competências através de um modelo de formação contínua;
- Apoiar a capacidade de iniciativa e criatividade;
- Incentivar um bom ambiente de trabalho focado no desenvolvimento das relações humanas, realização profissional e social;
- Oferecer condições não discriminatórias e desenvolver continuamente suas capacidades e competências para viabilizar a satisfação e as possibilidades de carreira individuais.

Ao longo de 2018 tivemos uma média de 65 trabalhadores ao serviço.



### ECONOMIZAR...

A nossa certificação energética é 73% eficiente, e estamos classificados na classe energética B.

Implementamos reuniões quadrimestrais em sustentabilidade, onde são discutidos planos de poupança energética, redução de consumo de águas e diesel, melhorias na reciclagem.

Efetuamos todos os registos de consumos de energia, água, diesel e gás, e analisamos os seus consumos. Temos praticamente todo o hotel com lâmpadas de LED, e onde não são LED estão colocadas lâmpadas de economia de energia.

A ocupação em 2018 foi de 47,3%, inferior a 2017 e registando uma diminuição de 10,29%.

Houve uma redução efectiva no consumo de água e energia, devido à redução de ocupação. Os consumos por dormidas aumentaram pois estes estão directamente relacionados com as taxas de ocupação.

CONSUMOS	2018	2017
Energia total consumida (kwh)	414.657	441.170
Energia por hóspede/noite (Kwh)	14,3	12,3
Água consumida (m3)	12.214	13.821
Água por hóspede/noite (litros)	420	385
Combustível por hóspede/noite (Kwh)	19,37	14,08

### RECICLAR...

Os nossos jardins estão instalados com rega automática, e utilizam cerca de 50% da água de rega proveniente da levada. Todos os resíduos do hotel são separados para reciclagem, tarefa que fazemos inclusivamente já a partir dos quartos.

A nossa taxa de reciclagem em 2018 situou-se nos 75%, uma melhoria de 2% relativamente ao ano anterior. O nosso objectivo para 2019 será ultrapassar os 80%.

Ano 2018		
	kg	%
Orgânico	13 840	17.77%
Indiferenciado	19 890	25.54%
Vidro	8 480	10.89%
Plástico / Metal	4 800	6.16%
Papel / Cartão	11 510	14.78%
Verdes - Jardim	19 350	24.85%
<b>Total</b>	<b>77 870</b>	<b>100.00%</b>

