

Pestana

HOTELS & RESORTS

A memorable moment

**Consultation with private
representatives: Human
Rights, Water and Sanitation**

Lisbon, 4/5 November 2010





Once upon a time...

Group Pestana
in Tourism sector

- 44 Hotels
- 43 Pousadas
- 6 Time Sharing Complex
- 5 Golfe courses
- 6 Realestate Complex
- 2 Cassinos
- 1 Airline Company
- 4 Tour Operators
- 1 Travel Agency

8.000 Workers

8.724 Rooms &
12 Airplanes

1.000.000.000€ Assets

PORTUGAL

UNITED KINGDOM

SÃO TOMÉ &

CAPE VERT

PRINCIPE

MOZAMBIQUE

VENEZUELA

URUGUAY

12 Countries

USA

ARGENTINA

BRAZIL

GERMANY

SOUTH AFRICA

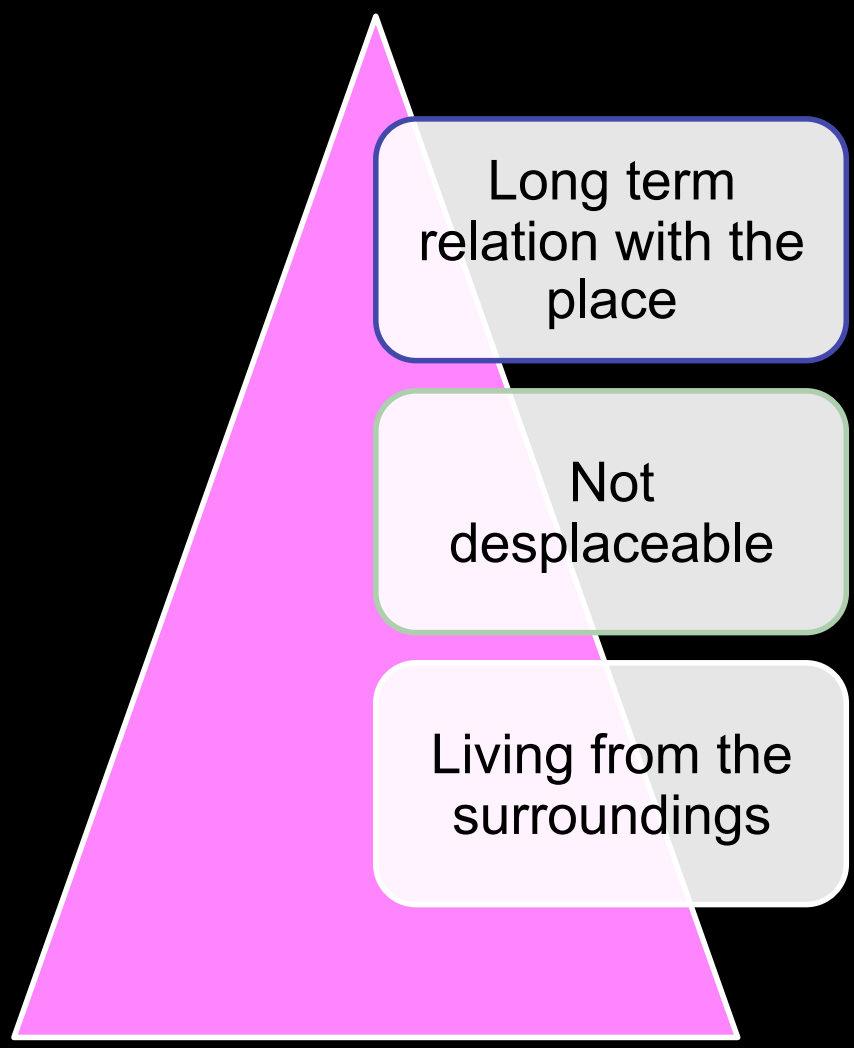
MORROCCO

O

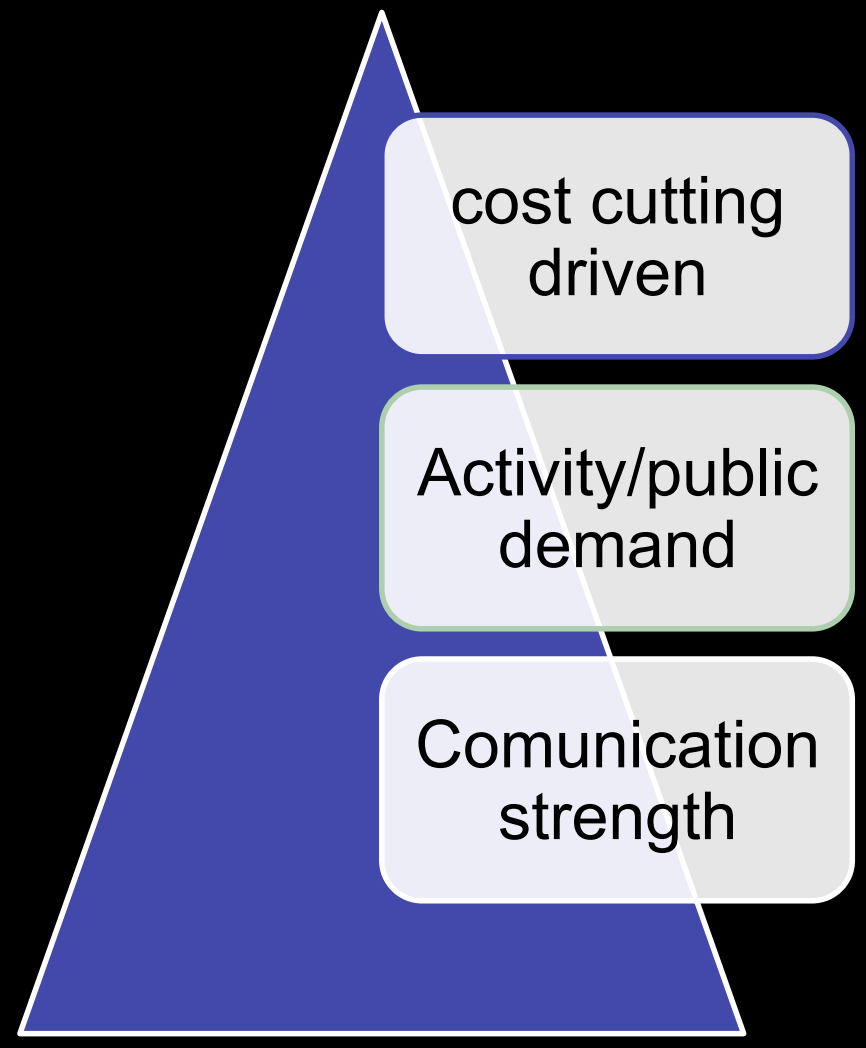


**Human rights
to water and
sanitation**

WHY?



TOURISM



BUSINESS

SAVING or IMPROVING

PARTICIPATE

ENGAGEMENT

Take action

Do local

BUT

RESPONSIBILITY TO RESPECT

HOW?

Our Vision: growth



PLANET GUEST

PESTANA SUSTAINABILITY PROGRAM

what?

I – Informing and Involving

Recycle And Save

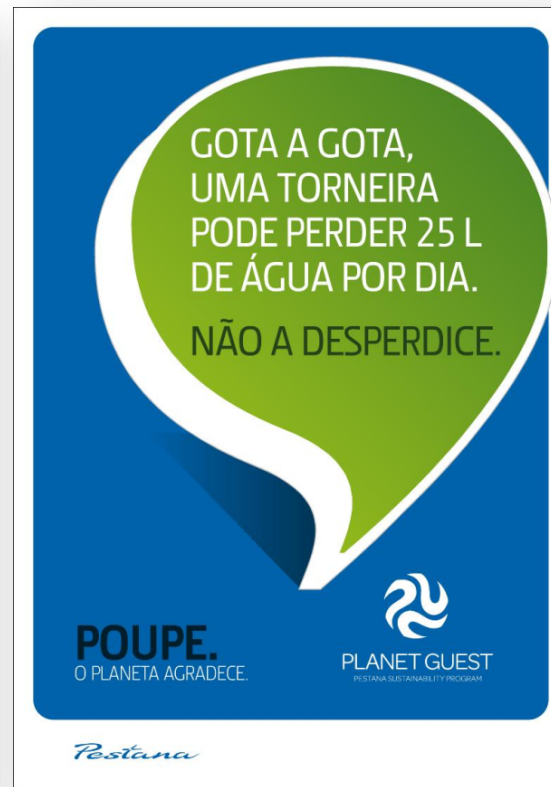


DEITAR FOLHAS
PARA O LIXO
É COMO DEITAR
ÁRVORES AO CHÃO.
FAÇA O SEU PAPEL.

RECICLE.
O PLANETA AGRADECE.



PLANET GUEST
PESTANA SUSTAINABILITY PROGRAM

Pestana

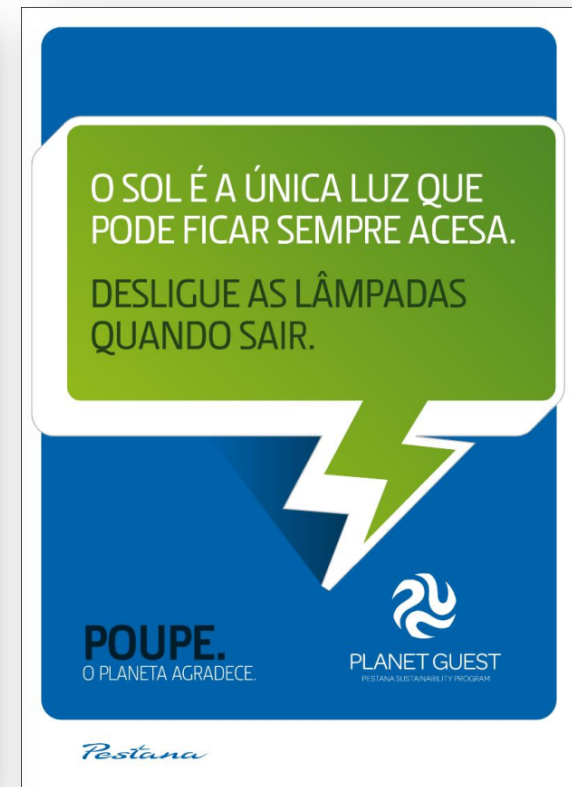


GOTA A GOTA,
UMA TORNEIRA
PODE PERDER 25 L
DE ÁGUA POR DIA.
NÃO A DESPERDICE.

POUPE.
O PLANETA AGRADECE.


PLANET GUEST
PESTANA SUSTAINABILITY PROGRAM

Pestana



O SOL É A ÚNICA LUZ QUE
PODE FICAR SEMPRE ACESA.
DESLIGUE AS LÂMPADAS
QUANDO SAIR.

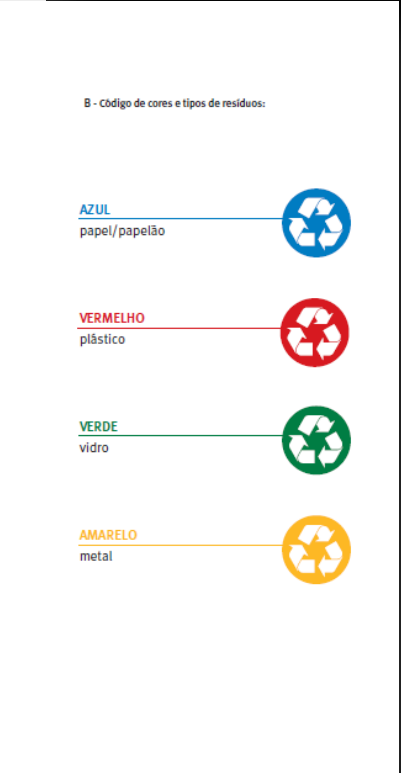
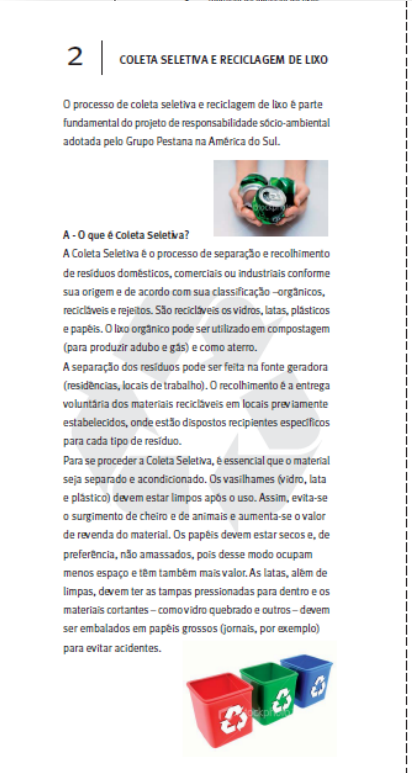
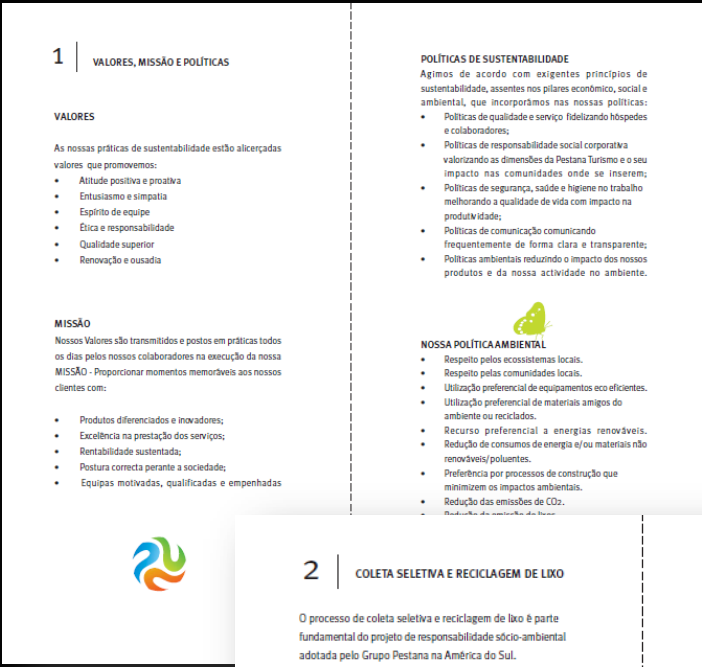
POUPE.
O PLANETA AGRADECE.


PLANET GUEST
PESTANA SUSTAINABILITY PROGRAM

Pestana

Remembering







O FUTURO – OBJECTIVOS 2010 E 2011

Conscientes da nossa responsabilidade e estabelecendo o compromisso de desenvolver uma actividade mais sustentável, definimos os seguintes objectivos para os dois próximos anos de actividade, que se pretende que sejam monitorizados de forma a avaliar o seu estado de implementação no próximo relatório de sustentabilidade.

	2010	2011
Económico	<ul style="list-style-type: none"> Incluir a criação de redes de valor com stakeholders do Grupo Pestana Disponibilização do Curso de Responsabilidade Social no Campus Pestana a todo o Grupo na plataforma de e-learning Criação de sistema de recolha de informação não financeira Melhorar o índice de satisfação dos clientes Implementar um programa de CRM e fidelização de clientes Aumentar a participação em fóruns e associações de sustentabilidade, assumindo responsabilidade de implementar e comunicar práticas de sustentabilidade Realizar o 2.º concurso Inovação Pestana Criar a figura de "Embaixadores de sustentabilidade" em todas as unidades Criar o Prémio de Sustentabilidade Pestana, a atribuir na RAP - Reunião Anual Pestana 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar a construção de redes de valor com stakeholders do Grupo Pestana Alargar os conteúdos do Curso de Responsabilidade Social disponibilizados no Campus Pestana a todo o Grupo na plataforma de e-learning Desenvolvimento do sistema de recolha de informação não financeira Realização do estudo clima social em todo o grupo
Social	<ul style="list-style-type: none"> Assegurar mais de 35 horas de formação por colaborador/ano Implementar o fundo Planet Guest a todas as unidades do Grupo com a recolha de donativos nos check outs Definição dos projectos que receberão apoio do Fundo Planet Guest em cada região Incluir uma secção sobre sustentabilidade na newsletter para Colaboradores Reforçar a campanha Planet Guest com mais informação e novos compromissos Inclusão de artigos de sustentabilidade na revista para hóspedes Pestana Lifestyle Criação de micro site do relatório sustentabilidade no site do Grupo Pestana 	<ul style="list-style-type: none"> Criação de área de sustentabilidade no site do Grupo Pestana Divulgação da informação sobre projectos em que é aplicado o Fundo Planet Guest
Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Poupança de energia em 5% Poupança de água em 5% Poupança de gás em 5% Certificação energética de todas as Pousadas e Hotéis Criação de um arquivo digital dos projectos de todas as unidades Revisão dos sistemas de segurança contra incêndio 	<ul style="list-style-type: none"> Poupança de energia em 5% Poupança de água em 5% Poupança de gás em 5% Certificação energética de todas as Pousadas e Hotéis Criação de um arquivo digital dos projectos de todas as unidades Revisão dos sistemas de segurança contra incêndio Implementação de sistemas de manutenção preventiva

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2009 17

Rewarding

II - Training

Bem-vindos ao Campus Pestana! - Microsoft Internet Explorer provided by Grupo Pestana - Pestana Palace

http://www.campuspestanda.com/

File Edit View Favorites Tools Help

Google Search

Bem-vindos ao Campus Pestana

Campus Pestana

Instruções de Navegação FAQ Pré-requisitos Sair

Olá Luis Araújo!

Destaques

Já se encontra online o novo Curso "Vendas Pestana I". Outros cursos serão lançados a partir de Setembro de 2009.

Missão

Proporcionar o acesso ao conhecimento e ao desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais a todos os colaboradores de Pestana Turismo, num contexto de auto-aprendizagem à distância.

Bem-vindos ao Campus Pestana! Nós somos os Pestaninhas e seremos os vossos anfitriões.

growing together

growing together

Done

start

In-box - Ml... Apresenta... Exp. Intern... ReuniaoC... Bem-vindo... 100% 17:24

estana

OTELS & RESORTS

Objectivos

- Perceber o que é a Sustentabilidade e as suas especificidades no sector do Turismo
- Conhecer as Políticas de Sustentabilidade do Grupo Pestana
- Conhecer e identificar os riscos e oportunidades do Sector do Turismo

Turismo Sustentável

growing together

Turismo Sustentável - O Turismo e a Sustentabilidade

O **PLANET GUEST** incorpora todas as iniciativas que promovem a sustentabilidade do Grupo Pestana nas suas 3 vertentes: Natureza, representada pela linha de cor verde, Sociedade, a laranja, e Economia a azul.

PLANET GUEST é um conceito agregador que transmite a posição do Grupo Pestana e dos nossos colaboradores como uma organização e um colectivo de pessoas que respeita e valoriza o ambiente, a sociedade e ética corporativas como factores responsáveis do equilíbrio do mundo em que vivemos. Este conceito faz uma associação ao universo da hotelaria e do turismo através da palavra hóspede, traduzindo a nossa postura de profundo respeito e gratidão em relação ao Planeta em que vivemos e de responsabilidade perante as gerações futuras.

Recentemente foi criada uma nova identidade corporativa para a transversalidade da Responsabilidade Social no Grupo Pestana: **PLANET GUEST, Pestana Sustainability Program, sob o lema "Somos apenas hóspedes do Planeta"**.

"Somos apenas hóspedes do Planeta".

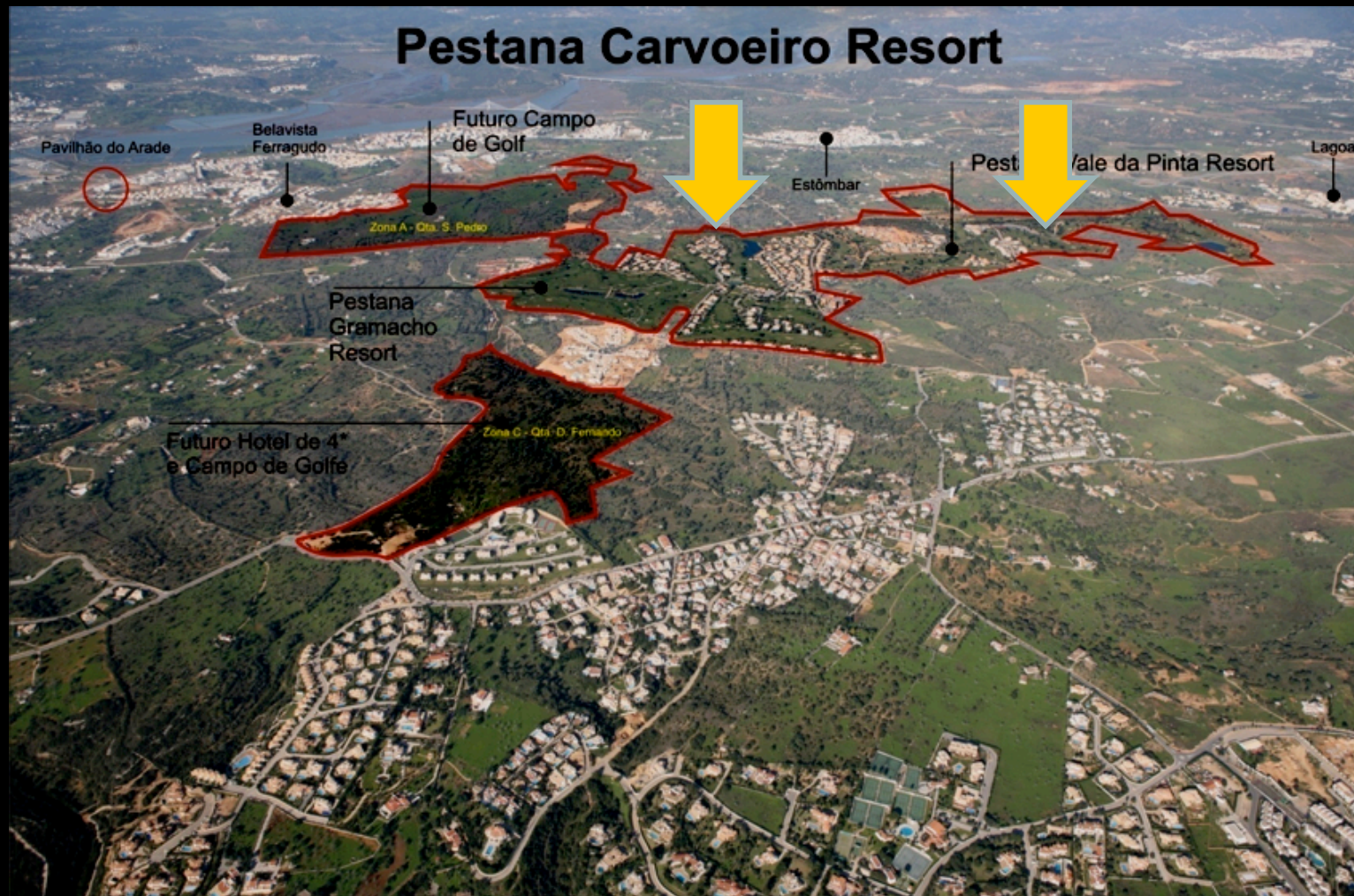
PLANET GUEST
PESTANA SUSTAINABILITY

MENU PRINCIPAL

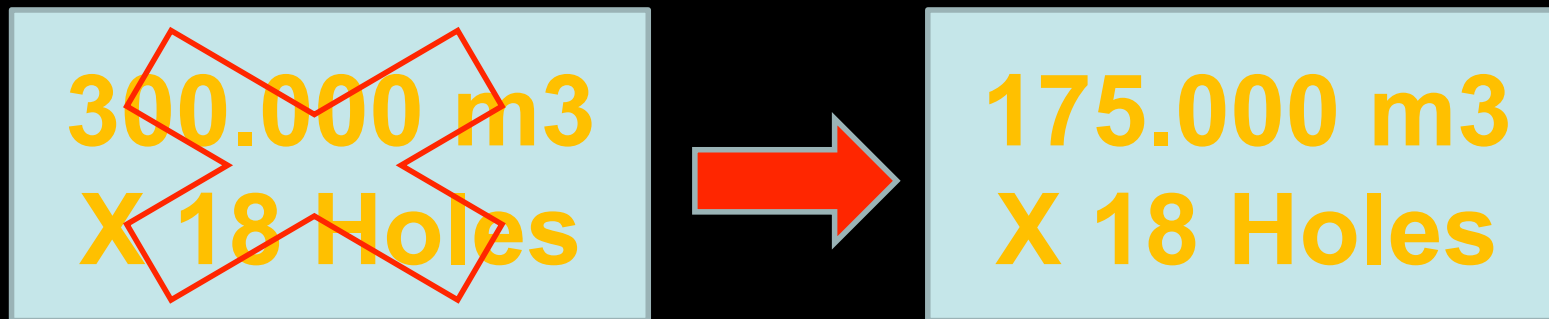
III – Investing

- New design (or Architecture, ex: terraces);
- Renewing our units (ex: carpets);
- Sustainable gardens (ex: less grass...);
- Improvements in water supply (ex: golfe);
- New toilet systems (ex: smaller water charges).

Ex 1: Golf courses



- **Golfe Courses (5):**
 - Course design has special attention to land and water supply;
 - New irrigation system (software program);
 - Attention to grass and plants;



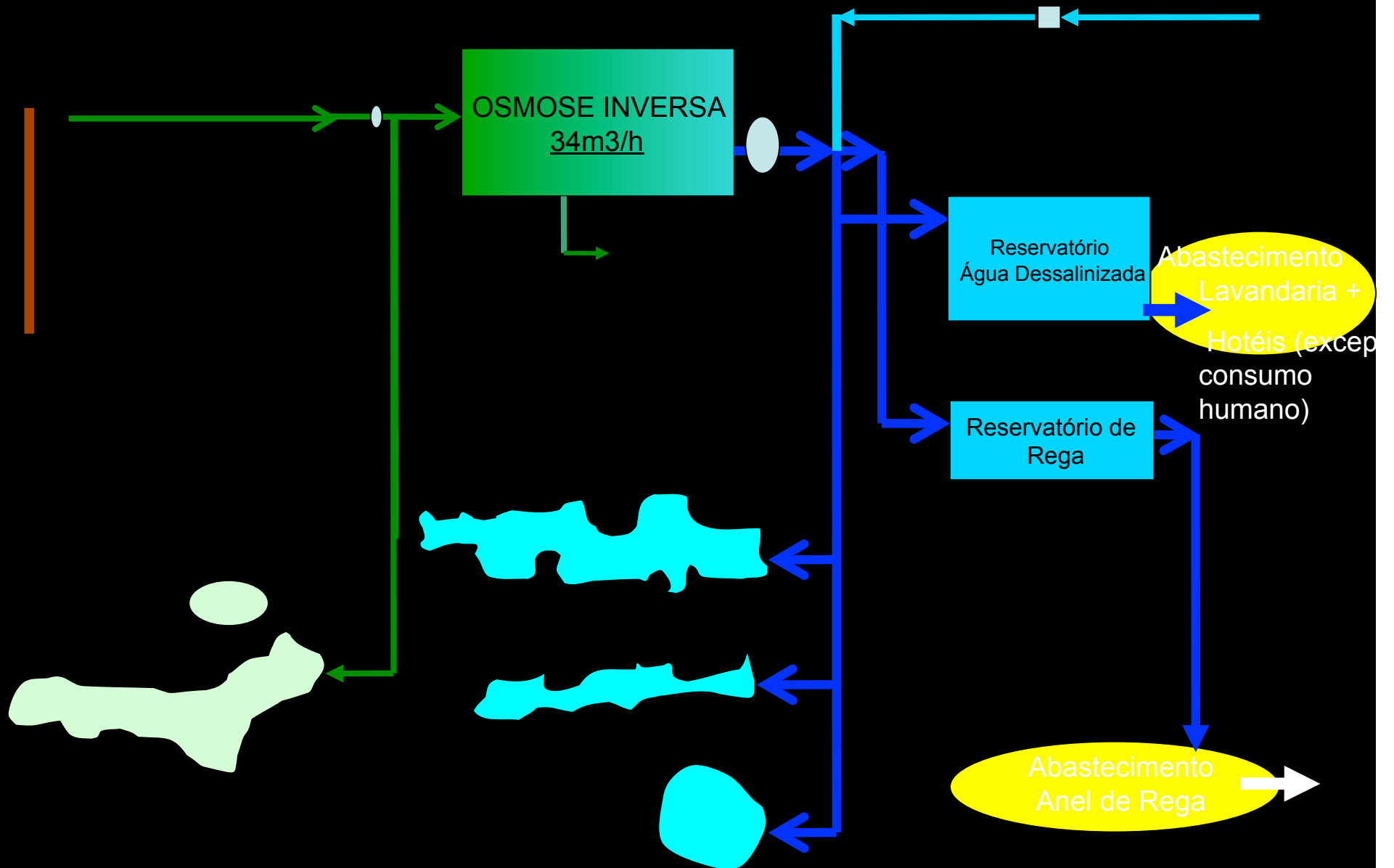
Ex 2 : Desalination



- Reduce public water consumption
- Turning hotels both actual and future, selfsufficient depending exclusively on sea water
- Requalifying existing public infrastructure
- Reducing cost of m3 of water;



PROCESSO DE DESSALINIZAÇÃO



PRÉMIO CATEGORIA *Sustentabilidade Ambiental*

Dessalinizadora – Alvor

Portimão, Faro

O projecto apresentado pelo Grupo Pestana respeita à criação de uma **central de dessalinização** que transforma água do mar em água potável, contribuindo assim para a racionalização do consumo de água, o que constitui uma boa prática ambiental, pioneira em Portugal.

O processo realiza-se através da extracção de água por um furo localizado nas imediações das unidades hoteleiras Pestana, junto da Praia dos Três Irmãos (Alvor), sendo encaminhada para uma estação onde, através de um processo de osmose inversa, se separa o dissolvente (água) dos solutos (saís). A partir desta central, a água, depois de tratada, entra na rede de distribuição e é utilizada para rega de jardins, lavandarias, piscinas e lavagens de terraços das unidades hoteleiras do Grupo Pestana. A água não utilizada é encaminhada novamente para o mar.

A utilização da dessalinizadora tem vindo a ser divulgada junto dos clientes destas unidades hoteleiras, sendo alvo de um elevado reconhecimento por parte dos mesmos. Paralelamente, realizam-se campanhas de redução de consumo de água junto dos clientes.

O projecto assume, pois, um carácter inovador, passível de ser replicado, com idêntico sucesso, noutros locais, tendo em vista a racionalização dos recursos e dos consumos.

PROMOTOR

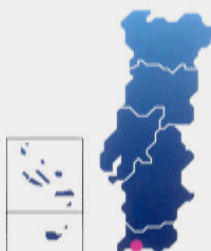
SALVOR, Sociedade de Investimentos Hoteleiros, S.A.

CONTACTO

www.pestana.com

INVESTIMENTO

1.000.000 €



Ex 3 : And finally...

PAST



PRESENT



CSR





Pestana Ilhéu das Rolas

Island with 250HA

200 inhabitants

All living from tourism



15 families. Again: What if...



Thank You

luis.araujo@pestana.com

Pestana Convento
Do Carmo

Salvador da Bahia
Brasil













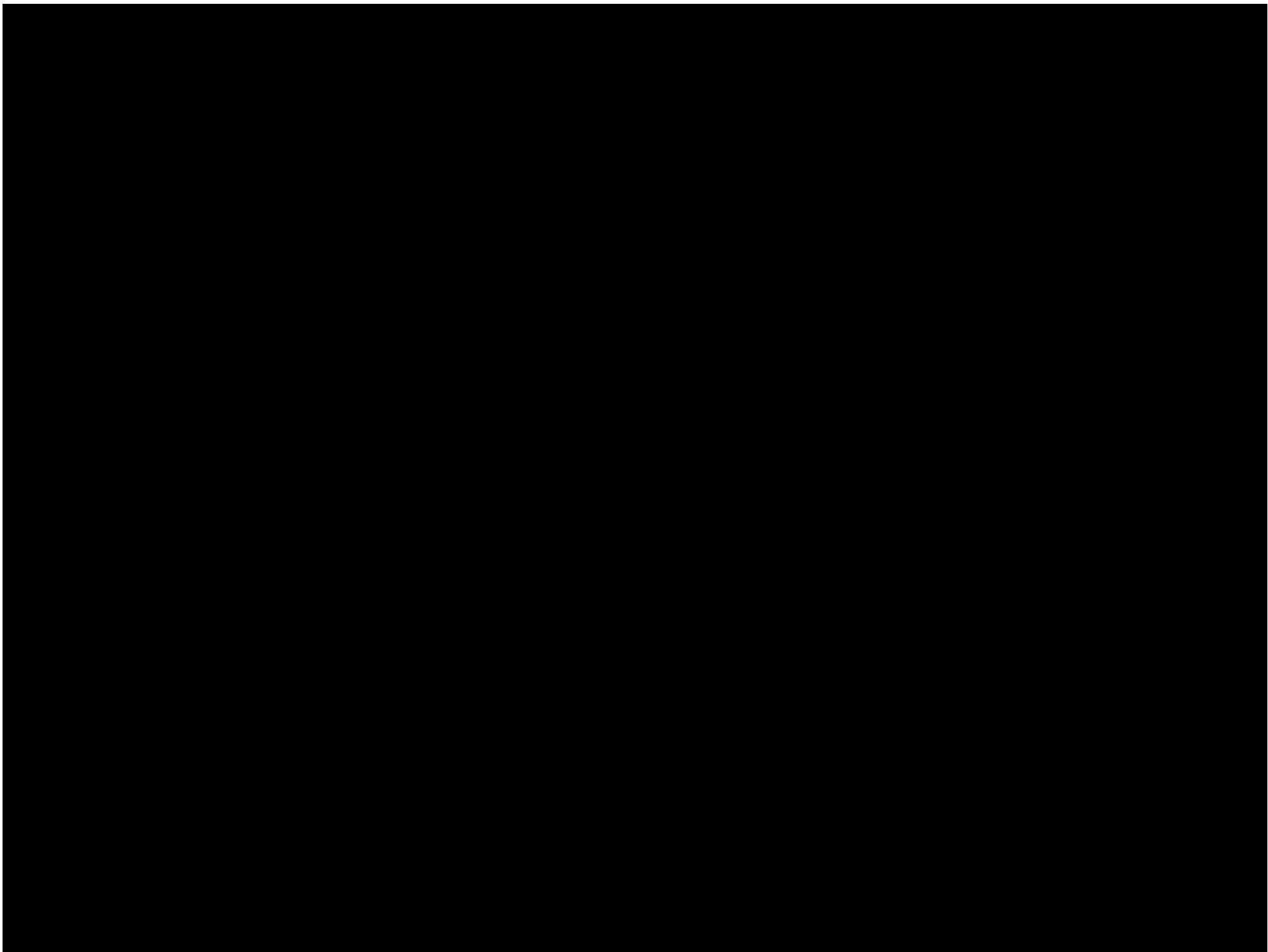












Pestana Inhaca

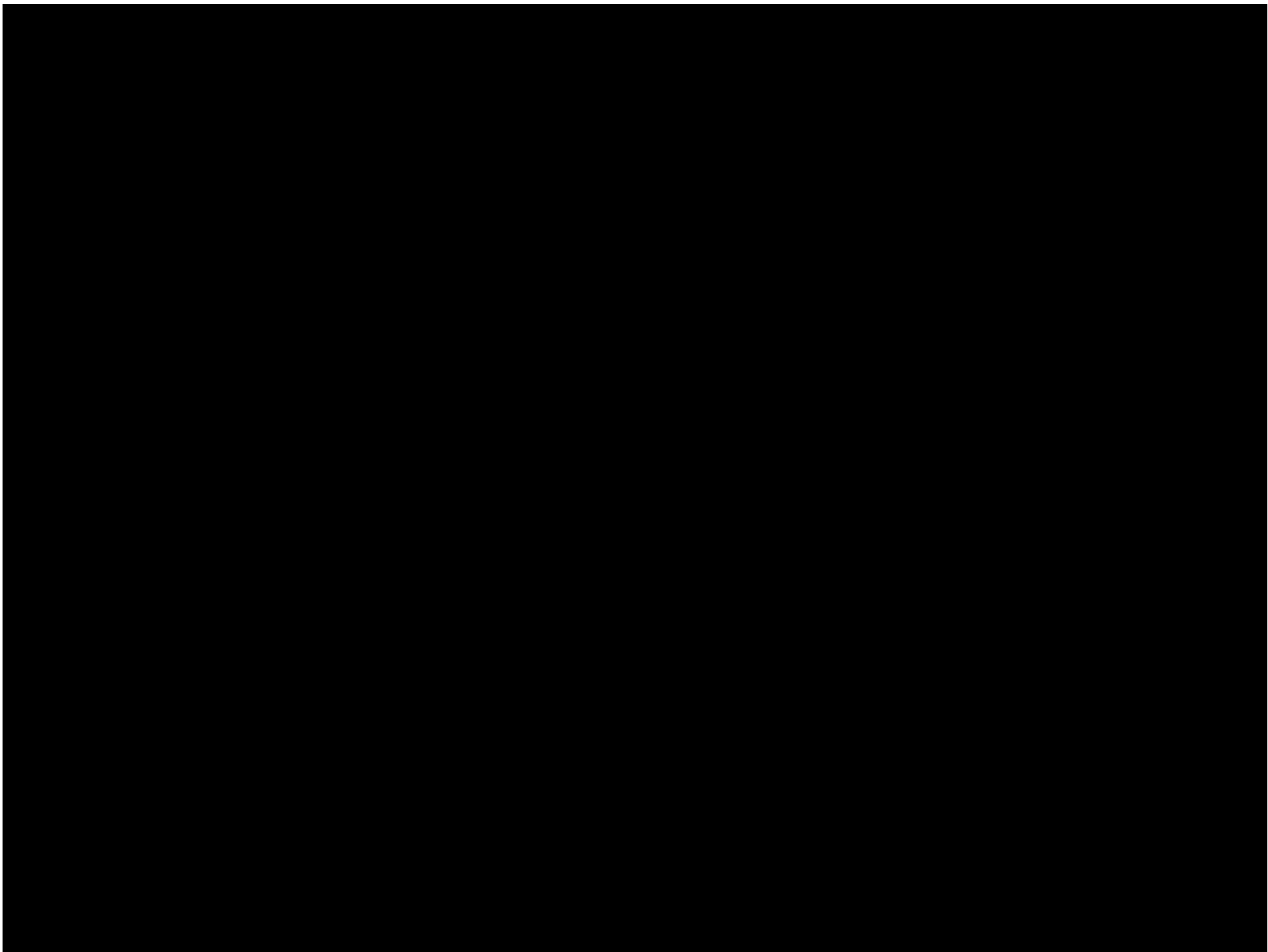
Inhaca
Moçambique











Pestana Palace

Lisboa
Portugal







Despues



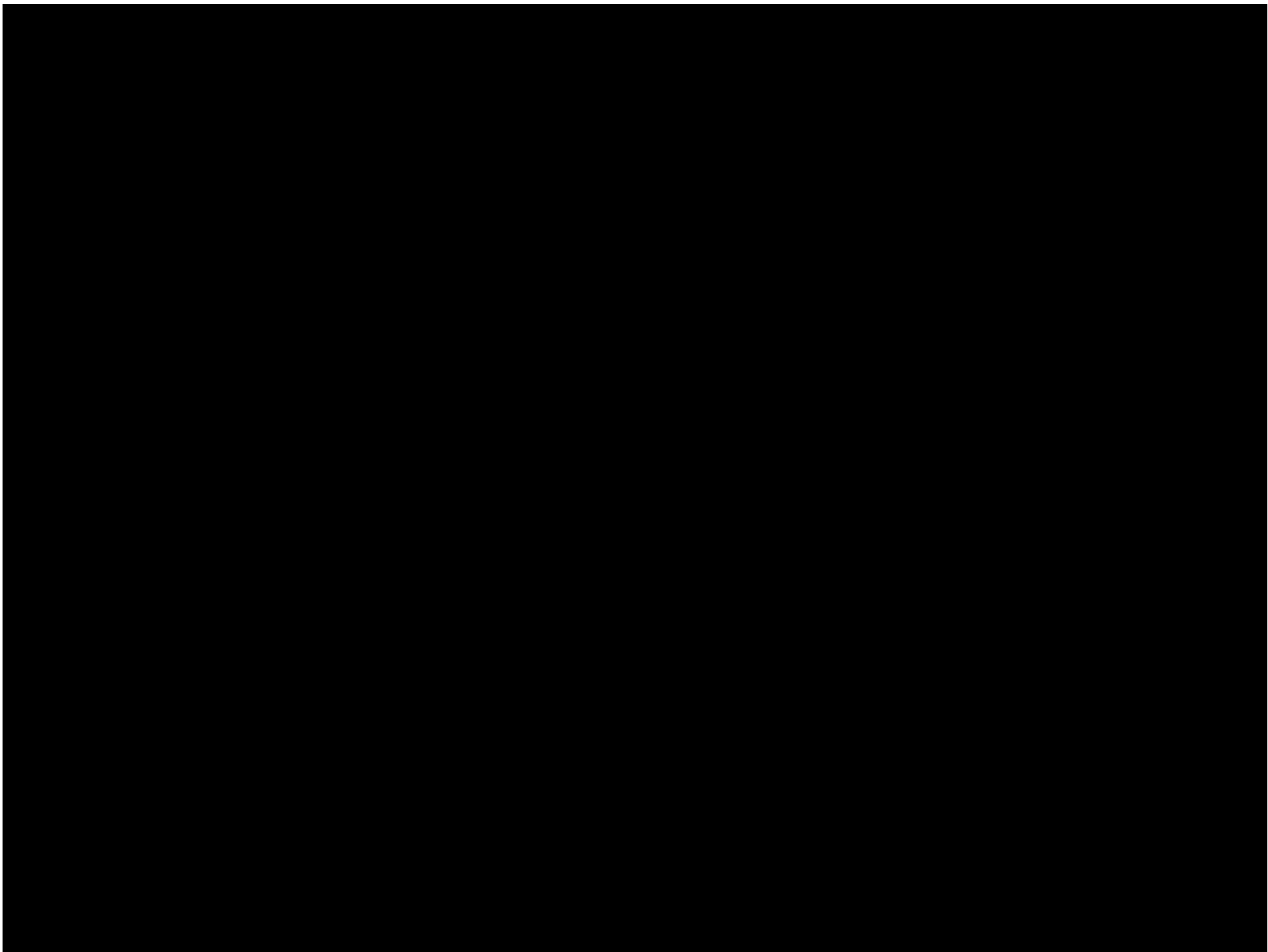


Después











Despues