

Ritz Four Seasons Hotel Lisboa



**Comunicação de Progresso (COP) relativa ao Período de
1 de Janeiro de 2013 a 31 de Dezembro de 2013**

Lisboa, 15 de Setembro de 2014

Exmos Senhores:

Para o **Hotel Ritz Four Seasons Lisboa** fazer parte do Global Compact tem-se traduzido num desafio e numa oportunidade para continuar a desenvolver e a aprofundar a nossa reflexão e partilhar as nossas práticas numa perspectiva de contribuição para a criação de sinergias para a sustentabilidade.

Como membros associados do "Global Compact" estamos comprometidos em alinhar a nossas operações e estratégias com os dez princípios universalmente aceites nas áreas de direitos humanos, direitos do trabalho, meio ambiente e anti-corrupção. Compartilhamos a convicção de que práticas empresariais enraizadas em princípios universais contribuem para um mercado global mais estável, igualitário e inclusivo.

Nesta nossa terceira comunicação anual sobre os progressos, descrevemos as nossas ações para consolidar e continuar a melhorar a integração do Pacto Global e os seus princípios na nossa estratégia de negócios, na nossa cultura de empresa e nas nossas práticas diárias.

Também nos comprometemos a partilhar essas informações com os nossos “stakeholders” através dos nossos principais canais de comunicação.

Atenciosamente,

Ricardo Acevedo
Director Geral

O Hotel Ritz Four Seasons Lisboa

Inaugurado em 1959, o Hotel Ritz é uma unidade de 5 estrelas, propriedade da Sodim, S.A., actualmente gerido pela Four Seasons Hotels & Resorts.

Page | 2

Somos uma unidade hoteleira com 282 quartos e suites, um restaurante, um bar, um SPA com piscina interior, um centro de Fitness, uma galeria comercial e 16 salas para reuniões e eventos.

Localizado no centro da cidade, o nosso hotel é a principal referência da hotelaria de luxo em Portugal. O edifício está classificado como monumento nacional e alberga uma das maiores coleções de arte contemporânea do país.

A nossa abordagem à sustentabilidade

Enquanto unidade hoteleira que opera no segmento de luxo acreditamos que a sustentabilidade da nossa actividade passa pelo equilíbrio entre os benefícios económicos, as responsabilidades sociais e ambientais inerentes à nossa acção. É esta a nossa responsabilidade: criar valor a longo prazo para a empresa e para os seus “stakeholders”, desenvolvendo a sua actividade de forma equilibrada.

A nossa Missão

Providenciar um serviço de qualidade excepcional no ramo da hotelaria. Para tal, devemos exceder-nos em todas as áreas de negócio. Queremos ser uma empresa de referência no nosso sector de actividade em Portugal para todos os *stakeholders*, promovendo o desenvolvimento e a participação dos nossos recursos humanos, assegurando a rentabilidade financeira, mantendo a nossa responsabilidade corporativa contribuindo para a comunidade e respeito pelo ambiente.

Visão

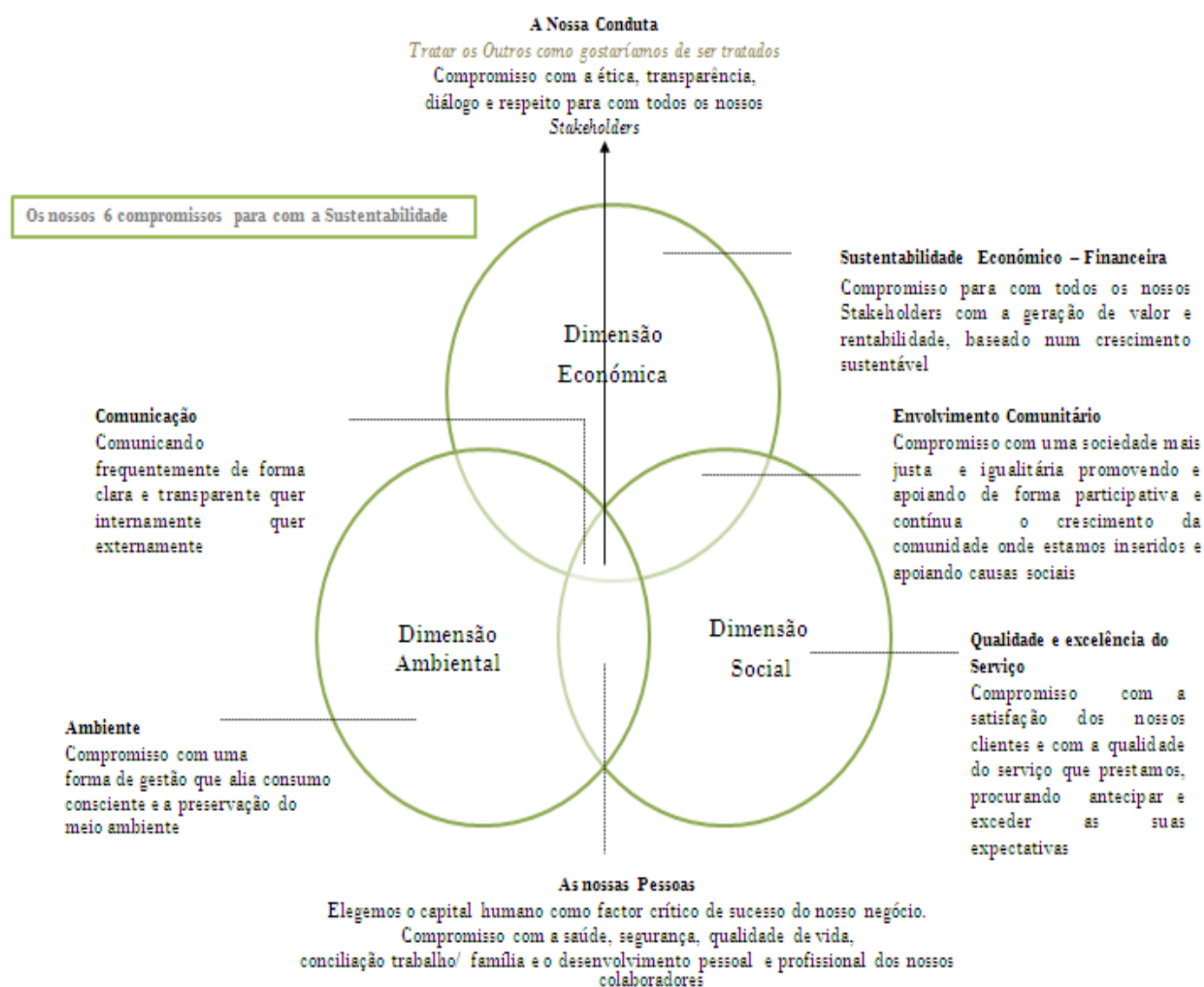
Ser o melhor na área em que operamos, criando uma marca que seja sinónimo de um nível de qualidade excepcional, agregando valor a todos os nossos *stakeholders*.

Valores

- ✓ Equilíbrio e transparência na gestão financeira
- ✓ Conduta ética
- ✓ Dignificação e reconhecimento das pessoas
- ✓ Qualidade e excelência no serviço
- ✓ Sustentabilidade
- ✓ Solidariedade

Os Nossos Compromissos para com a Sustentabilidade

Page | 3



Princípios do Global Compact no Ritz Four Seasons Hotel Lisboa

Princípios de Direitos Humanos

Princípio 1: As empresas devem dar apoio e respeitar a proteção aos direitos humanos reconhecidos internacionalmente; e

Page | 4

Princípio 2: Garantir a sua não participação em violações dos direitos humanos

Os nossos compromissos:

- ✓ O Hotel Ritz Four Seasons não tolera qualquer forma de abuso dos direitos humanos no desenvolvimento do seu negócio.
- ✓ O Hotel Ritz Four Seasons desenvolve o seu negócio orientado pela ética enquanto valor transversal a toda a sua actuação respeitando nomeadamente os direitos humanos.
- ✓ O Hotel Ritz Four Seasons valoriza a organização voluntária dos seus colaboradores.

Os aspectos que nos caracterizam:

A Regra de Ouro

A nossa regra de ouro é o pilar principal da nossa cultura de empresa, é vivenciada diariamente por todos. Consiste basicamente em tratar os outros como gostaríamos de ser tratados. Esta regra é transversal a todos os programas, transmitida a todos desde o primeiro dia na empresa e lembrada, inculcada e praticada em todas as ocasiões.

O Código de Conduta

Temos um Código de Conduta e Ética ao qual estão vinculados todos os colaboradores e que abrange uma vasta gama de procedimentos e práticas de serviço. O Código não contempla todos as questões que possam surgir mas define os princípios básicos que orientam todos os colaboradores. Estes deverão tratar os seus colegas com respeito, dignidade e justiça. Deverão comportar-se sempre de forma irrepreensível e que dignifique a companhia, baseando todas as suas acções profissionais em critérios estritamente legítimos e relacionados com as suas funções. A obediência à Lei tanto em letra como em espírito é o alicerce sobre o qual os padrões éticos da companhia são contruídos e é também fundamental para a sua reputação e sucesso continuado. Todos os colaboradores devem respeitar e obedecer à Lei. Os colaboradores são ainda elucidados e alertados relativamente à participação em actos que podem consubstanciar actos de “suborno” e/ou pagamentos indevidos.

O Apoio à Comunidade

Apoiamos activamente um número significativo de instituições tais como: Banco Alimentar Contra a Fome, Junta de Freguesia de Campolide, Ajuda de Mãe, Comunidade Vida e Paz, AMI, Fundação António Luis de Oliveira, Centro da Sagrada Família entre outras. Para estas instituições organizamos

recolhas de bens e fundos, organizamos workshops, proporcionamos estágios, ajudamos com acções no terreno, cozinhamos e oferecemos refeições para eventos organizados por estas. Colaboramos com o Instituto do Sangue na recolha de sangue entre os nossos colaboradores. Organizamos acções de recolha de radiografias e telemoveis a favor da AMI.

Fazemos parte do Projecto Nacional de Doação de Excedentes Alimentares através do qual, com as nossas "sobras alimentares" proporcionamos mais de 1000 refeições mensais destinadas aos beneficiários de 3 instituições localizadas na nossa área.

A Corrida Terry Fox

Participamos na organização anual da corrida Terry Fox, evento destinado a recolher fundos para a luta contra o cancro em todo o mundo. Fazemos parte da organização do evento em Portugal desde o seu início. Paralelamente efectuamos um sorteio entre todos os colaboradores com a totalidade dos fundos recolhidos a reverter a favor da Liga Portuguesa Contra o Cancro. Patrocinamos também anualmente o almoço de apresentação do evento no nosso hotel.

Comunicação da Visão, Missão, Valores e da Nossa Estratégia

Acreditamos que para que todos possam contribuir de forma organizada e significativa, é necessário que conheçam a fundo a nossa estratégia. Por isso a comunicação interna é abrangente e abundante. A missão, os valores e a visão da empresa são transmitidas a todos os colaboradores nos mais variados momentos e formatos, desde as entrevistas de recrutamento e selecção, aos cursos de formação e em todas as outras formas de comunicação já anteriormente referidas. Aproveitamos também a visita de "senior leaders" da nossa companhia para durante as quais estes dirigentes tem a oportunidade de transmitir os valores e as estratégias com enquadramento global da marca e nas quais o feedback dos nossos colaboradores é incentivado e apreciado.

Desenvolvimento Profissional

Todos os colaboradores têm um plano anual de desenvolvimento que é gerado a partir da avaliação de desempenho do ano anterior, da análise das competências a melhorar e dos objectivos acordados. Dispomos dos mais variados programas de formação e coaching especialmente concebidos para as nossas necessidades. O nosso departamento de formação trabalha em ligação estreita com todos os departamentos com o objectivo de melhorar continuamente o desempenho das nossas equipas. Em cada departamento temos um colaborador, o "Designated Trainer" que é responsável pela formação "on the Job" dos novos colaboradores.

Próximidade Hiérarquica

Temos uma estrutura hierarquica bastante plana, trabalhamos muito próximo uns dos outros, partilhamos o mesmo refeitório, os mesmos balneários, o mesmo ginásio interno, etc. Praticamos

uma politica de porta aberta. Mais do que um programa trata-se uma ferramenta de gestão que permite a todos os colaboradores o acesso fácil e rápido a qualquer membro da direcção ou chefia, sem necessidade de marcação prévia, que gera uma maior proximidade entre todos. Realizamos uma reunião geral de colaboradores em cada trimestre onde são comunicados assuntos de interesse geral tais como: aumentos salariais, introdução de novos programas ou benefícios, informação sobre os objectivos de negócio do hotel e informação sobre o desempenho do hotel e do seu posicionamento face ao mercado bem como divulgação das previsões para o período seguinte. Organizamos também o “Direct Line Committee”, reunião mensal entre o director geral e um conjunto de colaboradores em representação de cada departamento, proporcionando o contacto directo dos colaboradores com o director geral. É elaborada uma minuta da reunião sendo esta posteriormente debatida nas reuniões de direcção, tendo em vista dar resposta às questões apresentadas. Estas reuniões de grupo são geradoras de inúmeras melhorias nas diversas áreas e no clima organizacional em geral.

Empregador Responsável

De acordo com os estudos salariais que efectuamos regularmente, mantemos uma posição de liderança na maior parte das categorias profissionais da hotelaria.

Temos um sistema de incentivos que, em função de vários factores gerais e individuais, permite o pagamento de um prémio anual a todos os colaboradores.

Em caso de baixa por doença completamos o subsidio de doença pago pela segurança social com um complemento de 20% do salário durante os primeiros 60 dias de baixa.

Disponibilizamos a todos os colaboradores adesão ao seguro de saúde e participamos ainda a inclusão da família directa. Providenciamos assistência médica e de enfermagem no hotel. Temos um acordo com a ARS de Lisboa que permite a um dos nossos médicos dar consultas, prescrever receituário e meios auxiliares de diagnóstico como se de um centro de saúde se tratasse e sem que os colaboradores tenham que pagar taxas moderadoras, faltar ao trabalho e esperar nas filas.

Todos os colaboradores gozam um dia adicional de descanso por ano. É o chamado Dia da Casa e pode ser gozado na época de Natal ou no dia de aniversário.

Temos ainda o seguinte:

- ✓ Centro de Fitness "After Hours" equipado com as melhores máquinas de fitness;
- ✓ Uniforme ou serviço de lavandaria e limpeza a seco para todos os que não usam uniforme;
- ✓ Refeitório aberto 24h por dia, 7 dias por semana e serve pequeno almoço, almoço, jantar, snacks e ceias;
- ✓ Prémio de Empregado do Ano (5 dias de férias pagas para 2 pessoas);
- ✓ Prémio de Empregado do Mês;
- ✓ Prémio do programa "Get me Right Champion of the Month".
- ✓ Parceria com Farmácia com descontos e entrega dos medicamentos no hotel;
- ✓ Parceria com Rent a Car com tarifas especiais para colaboradores;
- ✓ Parceria com Cabeleireiro / Esteticista com tarifas especiais para colaboradores;
- ✓ Bolo de aniversário a todos os colaboradores;
- ✓ Oferta de Cabaz de Natal para todos.

Programa de Voluntariado Empresarial

Temos um programa de voluntariado empresarial estruturado e a funcionar desde 2011. Incentivamos o envolvimento dos nossos colaboradores em acções de voluntariado empresarial durante o seu horário de trabalho e por isso organizamos e participamos em algumas iniciativas conjuntamente com outras empresas e instituições sociais. O projecto de doação de excedentes de produção alimentar funciona ainda como uma resposta de voluntariado interna uma vez que todos os dias estão envolvidos 4 colaboradores-voluntários na recolha e acondicionamento de alimentos de manhã e à tarde durante o seu horário de trabalho.

Page | 7

Projecto de Excedentes de Produção Alimentar

A funcionar desde Junho de 2012, o projecto de doação alimentar consiste na recolha diária (2 vezes ao dia - manhã e tarde), por parte de colaboradores voluntários, dos géneros alimentares passíveis de serem doados a instituições sociais. Esta recolha contempla ainda produtos resultantes das auditorias internas efectuadas mensalmente nas áreas de comidas e bebidas.

A recolha e acondicionamento dos alimentos é assegurada por colaboradores voluntários de vários departamentos do hotel e foram formados em Higiene e Segurança Alimentar.

Membros activos de organizações empresariais

Somos associados do GRACE – Grupo de Ação e Reflexão em Cidadania Empresarial e do Global Compact Network Portugal e procuramos participar activamente nas várias iniciativas promovidas por estas associações. Neste sentido participamos e organizamos vários eventos em que são debatidos temas ligados à responsabilidade social nomeadamente os direitos humanos.

Acções implementadas em 2013:

Em 2013 trabalhámos num conjunto de iniciativas no âmbito do reforço das nossas práticas ao nível dos direitos humanos. De entre elas destacamos as seguintes:

✓ Programa de Voluntariado do Ritz

Durante o ano de 2013 participámos em 3 acções de voluntariado, envolvendo no conjunto todos os colaboradores, num total de 687 horas de trabalho voluntário.

Estas acções foram de cariz social e ambiental, preocupação constante que temos não só das iniciativas de voluntariado em que nos envolvemos mas também nas campanhas internas de recolha de vários artigos.

As acções de voluntariado nas quais participámos foram: G.I.R.O. 2013 –Grupo Flamingo Seixal; no evento Há Festa no Palácio e no Projecto de Recolha Alimentar.

✓ Consolidação do projecto de excedentes de produção alimentar

Durante o ano de 2013, consolidámos o trabalho realizado no âmbito deste projecto, revendo os procedimentos, alargando a recolha a todos os colaboradores do hotel e participando em várias iniciativas de reflexão e partilha da nossa prática.

Apoiámos 5 instituições (3 instituições sistematicamente e 2 instituições que fizeram recolhas ocasionais) beneficiando cerca de 350 pessoas num total de 475 horas de trabalho voluntário contabilizadas.

✓ Representação institucional e apoio à organização de eventos e seminários no âmbito da responsabilidade social

Como membros do GRACE e do Global Compact Network Portugal procuramos envolver-nos e estar presentes nas várias iniciativas organizadas por estas organizações e nos principais eventos nacionais na área da sustentabilidade onde são discutidos estes temas. A este nível destacamos a nossa participação como oradores no XIX Encontro Temático GRACE - Desafios e oportunidades da Responsabilidade Social no Turismo e no GreenFest onde assintimos a uma conferência sobre Economia da Partilha.

✓ Apoio e relação estreita entre o Hotel e 10 instituições sociais

Relacionamo-nos e apoiámos um número significativo de instituições sociais (21) no entanto mantivemos uma relação mais próxima com 10 instituições que se localizam na nossa área de influência, desenvolvendo várias iniciativas: doação de excedentes alimentares, salas para eventos, doação de artigos descontinuados do hotel, refeições, estágios, entre outras acções.

✓ **Organização de 4 campanhas internas**

Ao longo do ano de 2013, organizámos 4 campanhas internas nomeadamente de angariação de roupa, artigos de bebé e criança, resíduos eléctricos e electrónicos, medicamentos fora de prazo ou de uso e motivámos os nossos colaboradores para a doação de uma parte dos seus impostos no acto de preenchimento do IRS.

Na organização deste tipo de iniciativas procuramos sensibilizar os nossos colaboradores para questões sociais mas também para os desafios ambientais muitas vezes inerentes aos hábitos de consumo e de gestão de resíduos e de artigos fora de uso.

✓ **Apoio aos colaboradores do hotel na doação de artigos pessoais**

As várias iniciativas que temos desenvolvido ao nível do envolvimento com a comunidade tem tido como resultado um maior envolvimento dos nossos colaboradores não só nas sugestões que apresentam mas também no pedido de apoio para encaminhamento de artigos pessoais como roupa, móveis, artigos de casa, entre outros para instituições sociais que apoiam pessoas em situação de vulnerabilidade social. Assim, recebemos 25 pedidos de apoio por parte de 14 colaboradores.

✓ **Remodelação do refeitório do hotel**

Em Setembro de 2013, o refeitório do pessoal reabriu após um breve período de obras de remodelação por forma a torná-lo num espaço mais aconhedor, moderno e funcional.

Foi lançado um concurso interno para atribuição de um nome e o mesmo passou a chamar-se *Sabores*.

Práticas Laborais

Princípio 3: As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;

Princípio 4: a abolição de todas as formas de trabalho forçado e obrigatório;

Page | 10

Princípio 5: a abolição efetiva do trabalho infantil; e

Princípio 6: a eliminação da discriminação no emprego

Os nossos compromissos:

- ✓ O Hotel Ritz Four Seasons respeita iniciativas de associação sindical, valoriza outras formas de organização voluntária dos seus colaboradores e dispõe de um conjunto de políticas, procedimentos e práticas que incentivam e reforçam o diálogo permanente com todas as partes interessadas;
- ✓ O Hotel Ritz Four Seasons não tolera qualquer forma de trabalho forçado ou compulsório;
- ✓ O Hotel Ritz Four Seasons não admite o recurso ao trabalho infantil no desenvolvimento da sua actividade;
- ✓ O Hotel Ritz Four Seasons está comprometido em relação à não discriminação, promoção da igualdade de oportunidades e promoção da diversidade.

Os aspectos que nos caracterizam:

Relações Laborais

O nosso hotel tem uma Comissão de Trabalhadores, eleita democraticamente pelos colaboradores. Esta Comissão é composta por 5 elementos, reúne periodicamente com a direcção do hotel, efectua um controlo da gestão do hotel e é um parceiro na tomada de decisões que podem ter impacto na vida profissional, nas relações e nas condições de trabalho de todos.

As relações de trabalho são reguladas por um contrato colectivo de trabalho estabelecido entre a AHP (Associação da Hotelaria de Portugal), na qual o hotel está filiado, e o Sindicato dos Trabalhadores da Hotelaria, no qual estão associados uma grande parte dos nossos colaboradores.

Somos um membro activo do movimento associativo. O Hotel Ritz, S.A. é membro dos órgãos sociais da AHP e fazemos regulamente parte do grupo de trabalho que se dedica À revisão e negociação do CCT da hotelaria.

Formação e Desenvolvimento

✓ Learning & Development Platform

Nesta base de dados temos à nossa disposição todos os programas de formação da companhia incluindo, partilha de boas práticas, formação online, biblioteca de cursos, cursos de liderança, de gestão de vendas, de linguas, etc.

Page | 11

✓ E.Knowledge Suite

Plataforma de eLearning com cursos on-line nas mais variadas áreas e competências nas quais as chefias são avaliadas anualmente.

✓ Career Watch Database

A companhia mantém e divulga uma base de dados com todas as vagas disponiveis em todos os hotéis permitindo que se possam efectuar candidaturas às posições em aberto.

✓ Programas de Formação e Desenvolvimento para Managers

Dispomos de um conjunto de programas orientados para os Managers em várias áreas de competência – gestão de equipas, comunicação, standards de serviço, cultura da empresa, liderança, coaching, gestão da mudança entre outras.

Dos vários programas que disponibilizamos salientamos os seguintes: Management Development Program, New Manager Orientation Program, STEPS Program, MIT Program, Personal Leadership Effectivness Program.

Todos os quadros médios e superiores têm um plano anual de desenvolvimento que é gerado a partir da avaliação de desempenho do ano anterior, da análise das competências a melhorar e dos objectivos acordados para o ano seguinte. Este processo é efectuado online através do nosso software de RH "Workday".

✓ Standards Training Program

Todos os novos colaboradores recebem o "*First Day Orientation*", formação inicial no local de trabalho, dando inicio ao Standards Training Program. Este programa terminará apenas quando adquirirem as competências necessárias ao desempenho das respectivas funções. O programa é concluído com a realização de um teste de standards. Estes testes repetem-se periodicamente servindo para aferir as necessidades de formação. A qualidade do serviço é nossa grande vantagem competitiva. A quase permanente formação de standards é o seu garante.

✓ Cross Exposure / Cross Training Programs

Programa de aquisição de competências visando o desenvolvimento da carreira profissional. Os colaboradores são expostos a experiencias temporárias noutros departamentos do hotel, noutras funções ou até noutros hotéis da companhia.

✓ Bluewater Initiative

Lançado em 2012, o Bluewater é um programa de intraempreendedorismo, geração de ideias e inovação com o objectivo de inovar, repensar e desenvolver os serviços a oferecer aos clientes.

Todos os colaboradores são incentivados a participar apresentando ideias ou participando em grupos de trabalho encarregados de desenvolver e testar novas ideias.

Condições de Trabalho e de Bem Estar

Page | 12

Desenvolvemos um conjunto de iniciativas que visam contribuir para o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional das quais destacamos:

✓ **Golden Time**

Temos um compromisso com aquilo a que chamamos o “golden time”. Esperamos dos nossos colaboradores a maior dedicação e disponibilidade, mas também temos a preocupação com o equilíbrio familiar e emocional de cada um. Somos uma empresa de laboração contínua, sujeita a grandes variações de volume de trabalho mas procuramos organizar os horários com o objectivo de conciliar o tempo de trabalho com o necessário descanso e o tempo para a família. Nos questionários de opinião efectuados anualmente aos colaboradores e nas reuniões do "Direct Line" avaliamos esse equilíbrio. Sempre que necessário actuamos para corrigir situações que o possam afectar. Todos os nossos colaboradores trabalham em horário seguido (É prática corrente na hotelaria e restauração o recurso ao horário partido - 4 horas de manhã, 4 horas de intervalo e 4 horas à noite. Como será fácil constatar este tipo de horário afecta fortemente o descanso e a vida familiar).

✓ **Lead by Example**

A prática do “lead by example” está institucionalizada nas nossas chefias. Para além do cuidado e equilíbrio na preparação dos horários de trabalho, garantindo que as horas trabalhadas não se prolonguem para além do aceitável, as chefias procuram exemplificar elas próprias que a quantidade nem sempre é sinónimo de qualidade. O equilíbrio entre o trabalho e o descanso é uma prioridade. Os nossos clientes esperam de nós um atendimento e serviço de excelência. Na nossa actividade estar a 100% durante algumas horas é bastante mais importante que estar muito tempo e revelar menor atenção ou cansaço. O planeamento dos periodos de férias e dias de recuperação é efectuado com extremo cuidado para assegurar o descanso fisico e emocional.

✓ **Employee Experience**

Programa "Employee Experience" implementado em todos os hotéis da cadeia Four Seasons, consta de oito iniciativas: 1- Apoio à Comunidade; 2 - Alegria e Conectividade; 3- Comunicação Interna; 4 - Bem Estar; 5 - Desenvolvimento Profissional; 6 - Reconhecimento Profissional; 7 - Ambiente de Trabalho; 8 - Equilíbrio entre a Vida pessoal e Profissional . Cada uma das iniciativas tem grupos de voluntários que promovem actividades e as verbas necessárias são suportadas pelo orçamento de RH.

No âmbito deste programa já foram implementadas as seguintes iniciativas: Maior flexibilidade de horários, Inicio e fim dos horários fora das horas de ponta do trânsito sempre que possível, workshops sobre time management, uso do ginásio de empregados, etc.

No ambito do programa "EE" oferecemos sessões de ergonomia no trabalho (Postura, movimentação de cargas, etc.) e planos de treino físico adaptados aos diferentes perfis.

Saúde e Segurança

✓ **Análise de Riscos**

Somos rigorosos com as condições de trabalho proporcionadas aos nossos colaboradores, nomeadamente no que diz respeito aos níveis de iluminação, temperatura ambiente, movimentação de pesos e posturas, equipamentos de proteção e segurança. Com a supervisão do nosso técnico superior de Higiene e Segurança efectuamos periodicamente análises de risco em resultado das quais procedemos a melhorias pontuais nas nossas instalações, sistemas e equipamentos.

Page | 13

✓ **Comité de Higiene e Segurança**

Composto por elementos das diferentes áreas de operação do hotel, reúne com o objectivo de recolher informação e propor melhorias nas áreas de segurança, prevenção de acidentes, saúde, higiene, reciclagem e uso racional dos recursos.

✓ **Formação em HST, Evacuação e Incendios, Primeiros Socorros**

Todos os colaboradores participam anualmente em acções de formação nas áreas de higiene e segurança no trabalho e de prevenção e combate a incendios. O hotel dispõe dum desfibrilhador e presta formação adequada aos colaboradores para a sua correcta utilização. Anualmente formamos e/ou reciclamos 12 colaboradores com o curso de primeiros socorros da CVP.

✓ **Descrição de Funções**

Cada função tem uma descrição de funções onde, para além da indicação das tarefas a desempenhar, é definida a caracterização da função no que concerne à segurança, ergonomia, riscos de acidente e doença profissional e nível de robustez física necessária para a função.

Dispomos ainda de um plano de segurança que define as resposta a dar às mais variadas situações de possíveis crises ou catastrofes que possam pôr em risco a nossa actividade. O plano contempla, entre outras, situações como a evacuação de clientes e colaboradores, o possível expatriamento de pessoas, a segurança de informação com backups informaticos alojados fora do hotel e a possibilidade de operação apenas de forma parcial. Estamos equipados com diversos meios alternativos tais como: telefone de satélite em caso de corte geral das telecomunicações, gerador de electricidade com capacidade para manter o hotel auto-suficiente durante 72 horas, reservatório de agua potável com autonomia para vários dias de consumo. Realizamos periodicamente auditorias à qualidade do ar interior (QAI). Efectuamos anualmente um simulacro de incendio com evacuação total do hotel no qual contamos com a participação do Regimento de Sapadores Bombeiros de Lisboa. Efectuamos ainda análises mensais à qualidade da água.

Emprego e Relações de Trabalho

✓ Igualdade de Oportunidades

Temos definidas políticas nas quais reconhecemos a diversidade. Nos processos de recrutamento não discriminamos relativamente ao sexo, raça ou religião (a hotelaria é em geral um bom exemplo de actividade em que há grande igualdade de oportunidades). A nossa equipa de colaboradores tem, para além da óbvia maioria de cidadãos Portugueses, colaboradores das mais variadas nacionalidades (Angola, Guiné, Cabo Verde, São Tomé e Príncipe, Brasil, Ucrânia, Moldávia, França, Espanha, Itália, Inglaterra e Roménia) . Os questionários de opinião anuais aos quais os nossos colaboradores respondem de forma anónima medem os níveis de satisfação no que respeita à igualdade de oportunidades. Temos ao nosso serviço colaboradores com deficiência e oferecemos regularmente oportunidades de integração a pessoas com diferentes graus de incapacidade, seja através da criação de postos de trabalho ou da atribuição de estágios. Procuramos ajustar os postos de trabalho e horários aos níveis de deficiência e necessidades específicas. Temos ainda uma preocupação com a igualdade de género nos processos de recrutamento , sendo o número de homens muito próximo do de mulheres. (Homens -57%, Mulheres 43%)

Page | 14

✓ Avaliação Anual

Todos os colaboradores são avaliados uma vez por ano na data de aniversário de entrada na empresa. No caso das chefias, chefias intermédias e MIT's as avaliações são efectuadas no final de cada ano, num processo que inclui a revisão dos objectivos do ano em curso, a ligação aos objectivos para o ano seguinte e a definição dos planos de carreira e formação. As competências avaliadas são na sua base idênticas. Todas as avaliações são discutidas e aprovadas pelos membros da direcção da área do colaborador e, no caso das chefias e chefias intermédias, são revistas e aprovadas pelo director de recursos humanos e pelo director geral. Os resultados das avaliações são a base do nosso plano de formação para o ano seguinte, são uma fonte importante para a evolução dos nossos planos de sucessão e, muito importante, contribuem para a formação e calculo do incentivo anual de todos os colaboradores.

✓ Incentivo Anual

Temos um sistema de incentivos anual que em função de vários factores, permite o pagamento de um prémio monetário. Os factores em questão são a avaliação individual de desempenho, os resultados líquidos alcançados pelo hotel e ainda o rating das visitas do programa de cliente mistério.

✓ Reconhecimento

Temos vários mecanismos de reconhecimento dos nossos colaboradores nomeadamente o empregado do mês, o empregado do ano

✓ Workday

O Workday é uma plataforma global de recursos humanos com acesso self-service para todos os colaboradores. Engloba toda a informação pessoal, avaliações de desempenho, gestão de carreiras, gestão de férias e ausências, procedimentos disciplinares, formação profissional e gestão salarial. O

Workday ajudou-nos a ter a informação sempre disponível para os colaboradores e a reduzir a burocracia.

Auscultação, Diálogo e Comunicação com as Partes Interessadas

Page | 15

Dispomos de um conjunto de mecanismos e ferramentas de auscultação dos nossos principais *Stakeholders* – clientes, colaboradores e fornecedores que tem por objectivo fazer o levantamento da experiência que proporcionamos a cada um deles e recolher as suas sugestões para melhorarmos a nossa acção. O nosso modelo de comunicação é diferenciado e ajustado aos diferentes *Stakeholders* - internos e externos, não só em termos de auscultação mas de divulgação e análise desses resultados. Temos ainda como prática avaliar quotidianamente o nosso desempenho em função dos standards de serviço. Assim, enunciamos de seguida alguns exemplos:

✓ **Guest Comment Cards**

Sistema de tratamento de comentários dos clientes através da recolha e análise dos cartões de comentários deixados pelos hóspedes após a sua saída.

✓ **Online Guest Feedback (Medallia)**

Avaliação e comentários de clientes relativamente à sua estadia recebidos online.

✓ **Glitches**

Base de dados para registo, divulgação e consulta de eventos ocorridos com clientes (reclamações, falhas de serviço, pedidos especiais, etc.).

✓ **Mystery Guest Program (LQA & Coyle)**

Relatórios das visitas dos clientes mistério com descrição exhaustiva de todas as interações de serviço e análise das não conformidades relativamente aos standards de serviço.

✓ **Standards Testing**

Testes diários efectuados nos departamentos para avaliar a conformidade com os standards de serviço.

✓ **Annual Engagement Survey**

Questionário anual de opinião, anónimo, cujos dados são tratados por entidade externa. Estes questionários são aplicados à direcção, chefias e restantes colaboradores em todos os hotéis da companhia.

✓ **Avaliação de Fornecedores**

Questionário de avaliação feito aos fornecedores em termos de cumprimento de pré-requisitos e auscultação da sua acção em matéria de sustentabilidade.

✓ **Focus Group com Clientes**

Organizamos regularmente *focus group* com clientes para definição de novos produtos e introdução de novos serviços.

Acções implementadas em 2013:

Em 2013 trabalhámos num conjunto de iniciativas no âmbito do reforço das nossas práticas ao nível das práticas laborais. De entre elas destacamos as seguintes:

✓ **Bluewater Initiative**

No âmbito deste programa foram testadas e implementadas 13 novas ideias com o objectivo de melhorar a experiência dos nossos hóspedes nos vários outlets do hotel.

✓ **Investimento na área da higiene e segurança no trabalho**

Resultado da nossa constante preocupação com as questões da segurança no trabalho realizámos ao longo de 2013, 5 formações nesta área:

- ✓ Sessão de simulação e avaliação para os poracionais em DEA;
- ✓ Procedimentos de segurança e evacuação;
- ✓ HACCP;
- ✓ Simulacro de incêndio

✓ **Embark**

Em 2013, lançámos o novo programa de acolhimento e integração aos novos colaboradores composto por 3 etapas: Essentials, Foundations e Graduation.

✓ **Reforço de um conjunto de acções de formação**

No âmbito da nossa vasta oferta formativa e que decorre de forma constante em 2013 realizámos as seguintes acções:

- ✓ Designated Trainers workshop
- ✓ Programa Steps
- ✓ Curso de iniciação ao Russo
- ✓ Formação intensiva em social media
- ✓ Coaching workshop para managers
- ✓ Sessão de cuidados de pele e de auto maquilhagem

✓ **Aferição do nível de satisfação**

Em 2013, o nível de satisfação dos nossos principais stakeholders foi o seguinte:

Colaboradores – 92%, numa escala de 1 a 100%

Cientes – 76,6%, numa escala de 1 a 100%

✓ **Reforço dos mecanismos de reconhecimento dos colaboradores**

Apesar de termos vários mecanismos de reconhecimento dos nossos colaboradores, em 2013 lançámos a iniciativa *Catch People Doing Things Right* com o objectivo de focar a nossa atenção no que as pessoas fazem de bem e especial e reconhecê-las por isso de forma genuína, atempada e objectiva. Acreditamos que esta atitude gera pessoas e equipas dinâmicas, comprometidas e motivadas para desenvolverem todo o seu potencial.

Reforçámos ainda o *cooffe break* mensal de reconhecimento do Empregado do Mês e do *Get Me Right Champion*.

✓ **Investimento na área da higiene e segurança no trabalho**

Resultado da nossa constante preocupação com as questões da segurança no trabalho realizámos ao longo de 2013, 5 formações nesta área:

- ✓ Sessão de simulação e avaliação para os poracionais em DEA;
- ✓ Procedimentos de segurança e evacuação;
- ✓ HACCP;
- ✓ Simulacro de incêndio

2.3 Princípios Ambientais

Princípio 7: As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;

Princípio 8: realizar iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental; e

Princípio 9: encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias amigas do ambiente

Page | 18

Os nossos compromissos:

- ✓ O Hotel Ritz Four Seasons tem uma abordagem preventiva em relação aos impactes ambientais resultantes da sua actividade;
- ✓ O Hotel Ritz Four Seasons procura promover uma conduta ambientalmente responsável ao nível das diferentes partes interessadas;
- ✓ O Hotel Ritz Four Seasons procura desenvolver e adoptar tecnologias ambientalmente sustentáveis dentro das características da empresa e do seu negócio.

Os aspectos que nos caracterizam:

Ao nível ambiental o nosso objectivo é reduzir o impacte da nossa actividade no ambiente. Para isso, implementamos um conjunto de programas e procedimentos que passamos a descrever.

Green Program e Green Meetings

Continuamos o nosso compromisso com o Green Program que já instituímos há alguns anos (troca de toalhas e roupa de cama em dias alternados por forma a reduzir o impacto ambiental da lavagem) e temos vindo a incentivar desde 2009 os nossos clientes na área de organização de eventos a aderir ao programa "Green Meetings" com várias práticas ambientalmente mais sustentáveis, envolvendo as áreas de alojamento, F&B, conference services.

Manutenção de equipamentos e do edifício

O nosso departamento técnico assegura a manutenção do edifício e dos equipamentos com vista à melhoria do desempenho energético dos mesmos. Assim, temos permanentemente em curso os seguintes programas:

- ✓ Programa de manutenção de todo o sistema de climatização do hotel o que nos permite ter bons resultados na avaliação da qualidade do ambiente interior;
- ✓ Cumprimos as emissões de gases para a atmosfera das caldeiras com valores muito abaixo dos exigidos por lei;
- ✓ Programa de manutenção do equipamento de filtragem e purificação do ar extraído da cozinha do bar do hotel;
- ✓ Obras de manutenção e melhoria do edificado, nomeadamente substituindo toda a caixilharia melhorando assim a eficiência ao nível da climatização e do ruído nos quartos e dos rádios de energia por quarto ocupado;

- ✓ Manutenção dos vários equipamentos do hotel o que permite uma maior eficácia e eficiência energética.

Redução de consumos

Fazemos um esforço constante para reduzir os nossos consumos ao nível do papel, água, gás e electricidade. Para isso implementamos as seguintes medidas:

- ✓ Papel: várias reuniões sem papel, redução do número de impressões, reutilização do papel impresso, utilização das tecnologias de comunicação e informação como o principal veículo para reduzir o uso e a circulação de papel;
- ✓ Água: redução do caudal de água em algumas zonas do hotel;
- ✓ Electricidade: substituição gradual de todas as lâmpadas do hotel por led's e lâmpadas de baixo consumo, temos sistemas de iluminação inteligente em várias zonas do hotel;
- ✓ Programa de re-aproveitamento de vapor em excesso para aquecimento de água sanitária reduzindo o consumo de gás.

Limpezas Industriais e controle de pragas

Procedemos à limpeza das fossas 2 vezes por ano e de todo o sistema de extracção de fumos da cozinha e da lavandaria.

Realizamos uma vez por semana desinfestação para controle de pragas em locais estratégicos do nosso hotel (cozinha (s), SPA, restaurante, bar, etc..)

Tratamento e valorização de resíduos

A separação de resíduos e o encaminhamento dos mesmos para as entidades competente é uma prática que temos desde há vários anos e a qual temos vindo a alargar nomeadamente a sensibilização que fazemos junto dos nossos colaboradores. Enunciamos as principais iniciativas que temos neste domínio:

- ✓ Separação do lixo orgânico, do lixo indiferenciado, do papel e cartão, embalagens e vidro;
- ✓ Recolha de óleos alimentares por uma empresa certificada – A favor da AMI;
- ✓ Recolha de lâmpadas fluorescentes;
- ✓ Recolha de pilhas;
- ✓ Recolha de toners e tinteiros por uma empresa certificada – A favor da AMI;
- ✓ A recolha adequada do líquido residual utilizado na limpeza a seco (percloroetileno);
- ✓ Temos em todos os pisos do hotel e nos diferentes espaços de trabalho e circulação dos colaboradores ecopontos o que facilita a separação do lixo e consequentemente a sua gestão;
- ✓ Gestão do material obsoleto como impressoras, computadores, telefones, entre outros são encaminhados para as entidades competentes da autarquia e/ ou organizações sociais ;
- ✓ Organização de campanhas internas para recolha de equipamentos fora de uso dos nossos colaboradores;
- ✓ Utilizamos de forma prolongada os equipamentos que adquirimos reduzindo desta forma o volume de resíduos

Preocupação com a nossa pegada de carbono

Para além das iniciativas descritas importa destacar o recurso constante a *conference calls* para reuniões de trabalho quer com o *corporate office* quer com outros hotéis da companhia, pelos vários departamentos o que tem um impacto directo no ambiente uma vez que reduzimos as nossas deslocações de avião e consequentemente as emissões de CO2.

Page | 20

Organizamos ainda acções de plantação de árvores e envolvemo-nos em outras iniciativas de carácter ambiental com o objectivo de compensar as nossas emissões de CO2.

Utilização de produtos e materiais amigos do ambiente

- ✓ Todos os produtos de higiene e limpeza utilizados no hotel são amigos do ambiente;
- ✓ Utilizamos material biodegradável (milho e cana de açúcar) para serviços *take away* e utilização progressiva do mesmo nos vários eventos organizados pelo hotel;
- ✓ Previligiamos produtos biológicos, locais e da época na elaboração dos nossos menus.

Acções implementadas em 2013:

A preocupação ambiental é transversal a todas as nossas operações quotidianas e às acções / campanhas que implementamos no hotel. Assim, para além dos compromissos e programas que descrevemos anteriormente durante o ano de 2013 reforçámos as nossas práticas ambientais, apostando na redução e reciclagem de resíduos. Assim, o nosso investimento em 2013 passou por:

✓ Participação numa acção de voluntariado ambiental

O hotel marcou presença numa acção de voluntariado ambiental no âmbito do GIRO. Participámos conjuntamente com outras empresas na acção do Grupo Flamingo – Seixal realizando acções de limpeza e sinalização do Sapal de Corroios (Reserva Ecológica Nacional). Contámos com o envolvimento de 13 colaboradores voluntários num total de 104 horas de trabalho voluntário.

✓ Campanha de recolha de resíduos eléctricos e electrónicos

No ano de 2013, apoiámos o Agrupamento de escolas EB2.3 do Bairro Padre Cruz para o concurso Escola Electrão. Os REEE's recolhidos foram provenientes do hotel mas também trazidos pelos nossos colaboradores que se mobilizaram para esta acção.

✓ Campanha de recolha de medicamentos fora de uso ou de validade

Associámo-nos ao Agrupamento de escolas EB2.3 do Bairro Padre Cruz e organizámos uma campanha de recolha de medicamentos fora de prazo ou de uso onde foram recolhidos 29.400Kg de medicamentos.

✓ Programa *Greening Meetings*

No âmbito do programa *Greening Meetings* apoiámos 2 clientes a doarem os materiais excedentes dos seus eventos beneficiando 4 instituições sociais.

✓ Reaproveitamento de artigos descontinuados do hotel e encaminhamento dos mesmos para instituições sociais

Foram doados vários artigos descontinuados do hotel mas em bom estado como edredons, fardas, artigos de bebé e criança, roupões, artigos de casa entre outros a 6 instituições sociais.

✓ Diminuição do volume de lixo orgânico

Durante o ano de 2013, foi possível reduzir em 14.437 Kg o volume de lixo orgânico como consequência directa da implementação do projecto de doação alimentar. Este valor corresponde ao volume de alimentos doados durante todo o ano para consumo da população acompanhada pelas instituições sociais com as quais colaboramos.

✓ **Incineração de Sabonetes**

Em Maio de 2013 passámos a encaminhar para incineração os sabonetes utilizados pelos nossos hóspedes. Desde então encaminhámos 415 Kg de restos de sabonete o que corresponde a 5.500 sabonetes aproximadamente que geraram energia.

✓ **Separação, tratamento e valorização dos óleos alimentares**

Durante o ano de 2013 foram encaminhados para valorização 1.790 litros de óleos alimentares e com isso produzido biodisel.

2.4.Princípios Anticorrupção

Princípio 10: As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

Page | 23

Os nossos compromissos:

“Criar uma cultura e ética de trabalho baseadas na nossa regra de ouro, dando a todos os nossos colaboradores o nosso grande recurso: uma estrutura para desempenhar uma cultura de serviço internacional superior.”

Os aspectos que nos caracterizam:

Regra de ouro

A nossa "regra de ouro" é o pilar principal da nossa cultura de empresa, é vivenciada diariamente por todos. Consiste basicamente em tratar os outros como gostaríamos de ser tratados. . Esta é a nossa regra de ouro que procuramos aplicar em todas as interações com colaboradores, clientes, fornecedores, accionistas e outros parceiros com os quais nos relacionamos. Desde a fundação da companhia há mais 50 anos que funciona como um dos nossos principais pilares.

Código de Conduta e Ética

Temos um Código de Conduta e Ética ao qual estão vinculados todos os colaboradores e que abrange uma vasta gama de procedimentos e práticas de serviço. O Código não contempla todos as questões que possam surgir mas define os princípios básicos que orientam todos os colaboradores. Estes deverão tratar os seus colegas com respeito, dignidade e justiça. Deverão comportar-se sempre de forma irrepreensível e que dignifique a companhia, baseando todas as suas acções profissionais em critérios estritamente legítimos e relacionados com as suas funções. A obediência à Lei tanto em letra como em espírito é o alicerce sobre o qual os padrões éticos da companhia são contruídos e é também fundamental para a sua reputação e sucesso continuado. Todos os colaboradores devem respeitar e obedecer à Lei de cada país em que a companhia opera. Os colaboradores são ainda elucidados e alertados relativamente à participação em actos que podem consubstanciar actos de “suborno” e/ou pagamentos indevidos.

São feitas regularmente acções de *refresh* a todos os colaboradores sobre estas questões.

Guia do Empregado

Este documento é entregue a todos os novos colaboradores no momento da sua admissão. Para além de divulgar a missão, a estratégia, a história e os valores da companhia contém toda a informação prática necessária e os regulamentos internos nomeadamente o que diz respeito a:

Igualdade de Oportunidades no Acesso ao Emprego
Assédio
Relacionamento com Familiares no Trabalho
Privacidade do Colaborador
Segundo Emprego
Comunicação com Clientes
Fumar
Chamadas Telefónicas, Email e Internet
Álcool e Drogas
Assiduidade
Áreas Públicas
Confidencialidade, Privacidade e Propriedade de Informação
Identificação
Porta de Serviço
Perdidos e Achados
Saída de Objectos
Visitantes
Ofertas de Fornecedores e Clientes

Esta informação é transmitida a todos os colaboradores no momento da sua admissão em contexto de formação, no entanto aproveitamos vários momentos para fazer um *refresh* da mesma (morning meetings, briefings de equipa, outing, momentos de formação, entre outros).

Ethics Point

Na nossa empresa dispomos de um “*Ethics Point*”. Trata-se de um contrato estabelecido com uma entidade externa que possibilita aos colaboradores dispor de um mecanismo de reporte confidencial e acessível a todos e que salvaguarda o anonimato. Caso verifiquem alguma situação irregular e entendam não ter condições para a reportar de forma directa e pessoal, nomeadamente no caso de situações de violação das normas de conduta, poderão, de forma anónima reportar o assunto para uma página de internet específica para o efeito(ou por telefone).

Acções implementadas em 2013:

Em 2013 trabalhámos num conjunto de iniciativas no âmbito do reforço das nossas práticas ao nível dos princípios anticorrupção. De entre elas destacamos as seguintes:

- ✓ **Acções de refresh a todos os colaboradores do Código de Conduta e Ética**

Estas acções ocorreram em vários contextos - morning meetings, briefings de equipa, momentos de formação, entre outros.

- ✓ **Formação a todos os novos colaboradores sobre o Código de Conduta e Ética e dos vários regulamentos internos sobre normas de conduta**

Todos os nossos novos colaboradores têm uma formação inicial e neste contexto é apresentado o Código de Conduta e Ética e são debatidas todos os regulamentos e normas de conduta.

- ✓ **Participação na 8ª Semana da Responsabilidade Social – Caminhos para Construir o Futuro – Ética na economia: o caminho para construir confiança e fazer negócios. Partilhando as nossas práticas conjuntamente com outras empresas no painel “Dilemas e orientações éticas”.**

O Reconhecimento Externo

Reflexo do nível de qualidade que caracteriza a sua actuação o Hotel Ritz Four Seasons conta com o reconhecimento, em diversos domínios, da qualidade do seu desempenho e dos serviços que presta.

Prémios e distinções recebidos em 2013:

- ✓ **Melhores Empresas para Trabalhar em Portugal – Iniciativa da Revista Exame em parceria com a Accenture: 8ª Melhor Empresa para Trabalhar em Portugal.**
- ✓ **Boa Cama Boa Mesa – Chave de Ouro 2013**
Four Seasons Hotel Ritz Lisbon
- ✓ **Tripadvisor**
Certificate of Excellence – 2013 Winner
- ✓ **Condé Nast Traveler**
Gold List 2013 – 1º Hotel em Portugal
8º Hotel de 31 Hoteis da Four Seasons
- ✓ **Condé Nast Traveler**
4º melhor Hotel em Portugal e Espanha
- ✓ **HAACP**
Certificado de conformidade HACCP Codex Alimentarius pelas actividades de confecção de refeições e serviço de restauração nas instalações do hotel
- ✓ **COYLE – Auditoria em F&B**
1º Lugar da nossa região EMEA com 99%
- ✓ **Leading Quality Assurance (LQA)**
18º melhor Hotel da nossa região EMEA
- ✓ **Leading Quality Assurance (LQA)**
6º Hotel da nossa região EMEA ao nível da satisfação do cliente no Concierge
- ✓ **ValorSul**
Certificação ao nível da separação e deposição de resíduos orgânicos