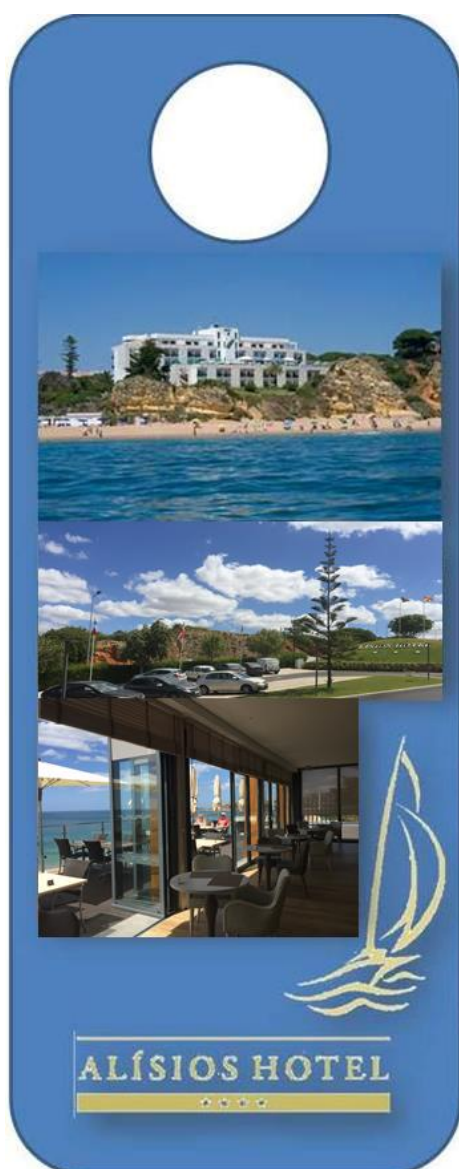




RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DO HOTEL ALÍSIOS - 2018

INDICE

ABERTURA PELO ADMINISTRADOR.....	4
PRINCIPIOS ORIENTADORES E POLÍTICA.....	5
EQUIPA	7
PRINCIPAIS RESULTADOS	9
RECONHECIMENTO EXTERNO	10
QUALIDADE E SEGURANÇA NO SERVIÇO	11
O HOTEL ALISIOS E O MEIO AMBIENTE	13
CONTRIBUTO PARA A SOCIEDADE.....	14



55 trabalhadores

115 quartos

49726 dormidas

36,43 MWh de energia fotovoltaica produzida

94403 refeições servidas

0,4% em Donativos

14,05% de clientes repetentes



ABERTURA PELO ADMINISTRADOR

É com enorme prazer que mais um ano o Hotel Alísios vem apresentar um resumo de indicadores de enorme importância e que sistematicamente nos norteia, com o intuito final de proporcionar as melhores experiências possíveis a quem nos visita.

Partindo de uma premissa que parte substancial da nossa missão é a proximidade com os nossos clientes, faz todo o sentido partilhar a nossa performance aos diversos níveis, tais como a ambiental, a segurança alimentar, o social e obviamente os resultados obtidos pela auscultação dos mesmos clientes.

Mais um ano se passou e como vem sendo regra mais investimentos foram feitos a pensar sempre no bem-estar dos nossos clientes e de futuros visitantes. A destacar temos alteração de uma WC na zona da piscina interior para permitir a mobilidade de hóspedes com auxílio a cadeira de rodas, a construção de uma pequena WC no acesso à praia, substituição de alguns vitrais para vidro duplo.

Só nos resta sugerir que nos visitem, pois estamos sempre disponíveis a receber-vos.

PRINCÍPIOS 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 sempre que possível “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.

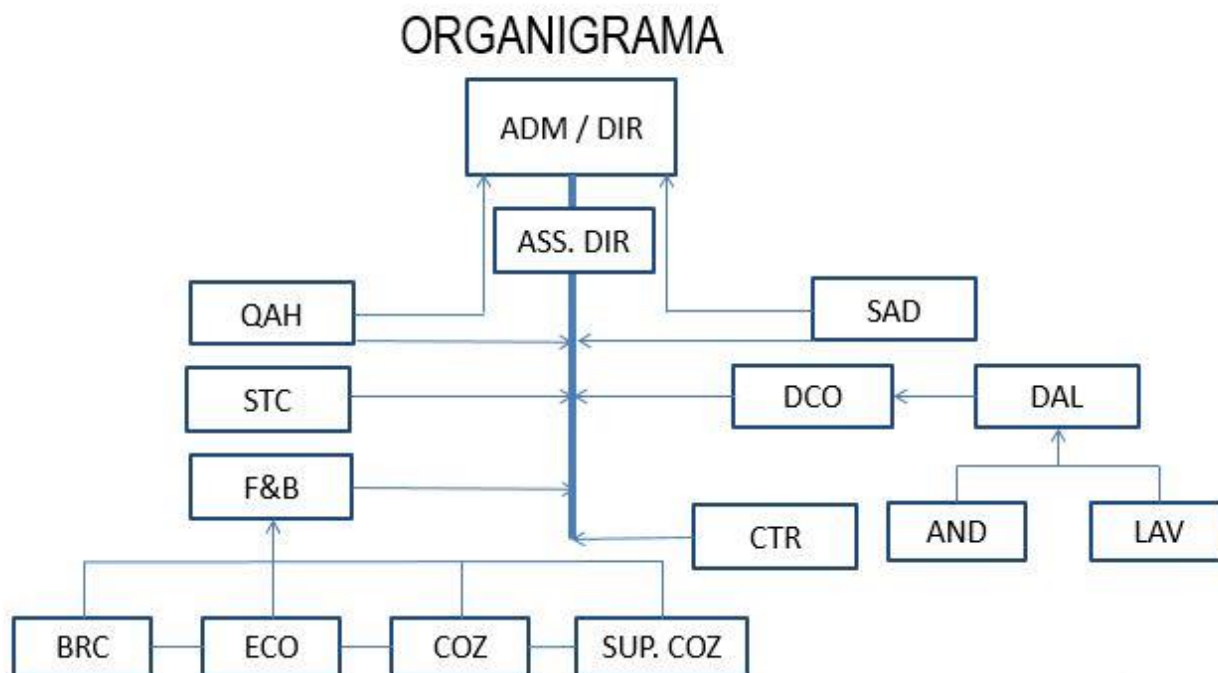


EQUIPA

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.

As grandes generalidades dos 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 2018 foi de 1,6%) o que contribui para uma maior interação entre todos e maior facilidade de planeamento das atividades



ADM / DIR – Administração / Direção
ASS. DIR – Assistente Direção
DCO – Direção Comercial
DAL – Departamento de Alojamentos (Receção, Andares & Lavandaria)
QAH – Gestor da Qualidade, Ambiente & Segurança Alimentar
SAD – Serviços Administrativos
STC – Serviços Técnicos
F&B – Departamento de comidas e bebidas (Bar, Restaurante, Cozinha, Copa, Economato, Supervisor cozinha)



Junho 2018



PRINCIPAIS RESULTADOS

O ano de 2018 apresentou valores económicos muito satisfatórios, melhorando em relação ao ano anterior, que já tinha sido positivo, proporcionando um crescimento de 7,73% na receita relativamente ao ano de 2017 e de 8,14% ao ano de 2016.

Como Hotel Alísios esteve encerrado durante 107 dias para obras de renovação no ano de 2017, a taxa de ocupação, dormidas e receita aumentaram significativamente.

Assim, os principais resultados saíram de acordo com as expetativas. No quadro abaixo podemos verificar o grau de cumprimento de objetivos e a sua evolução face ao ano de 2017.

OBJETIVOS	RESULTADOS	2018	EVOLUÇÃO
Operacionais	Alojamento	ND	+ 10,95%
	Volume de vendas	ND	+ 7,73%
	Taxa de Ocupação	61,69%	+ 9,71%
	N.º de dormidas	49726	+ 8,94%
Qualidade	Satisfação dos clientes	92,80	+ 1,07%
Ambiente	Produção energia fotovoltaica	36,43 MWh	+ 1,66%
	Consumos eletricidade / cliente	16,48 KWh	+ 9,65%
	Consumo de água / cliente	222,13 Litros	- 16,42%
	Outros consumos energéticos	6,55 tep	+ 1,36%
	Índice de produção de resíduos		
	• Plásticos	0,03	+ 35%
	• Papel e cartão	0,04	- 25%
	• Vidro	0,07	- 17%
	• RSU's	0,75	+ 35%
	• Óleos alimentares	0,011	+ 31%

Notas:

- a) A taxa de ocupação as dormidas e receita foram significativamente beneficiadas no comparativo homologado pelo fato do Hotel Alísios não ter tido nenhum período de encerramento, aumentando o número de dias de exploração em 107 dias;

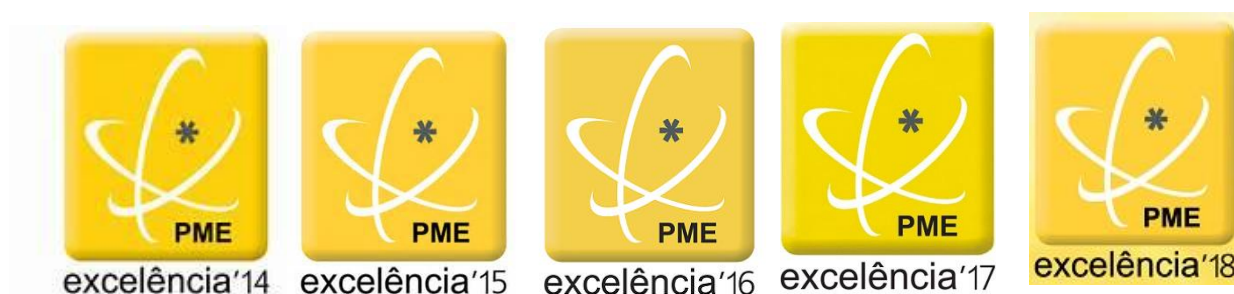
- b) Os índices de produção de resíduos são indicadores com pouca relevância estatística, pois na base da sua fórmula de cálculo poderão existir dados pouco precisos, fornecidos pelas entidades que efetuam as recolhas, nomeadamente nos recicláveis.

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 os prémios do operador turístico Tui, TUI HOLLY 2018, TUI TOP HOTEL AWARD e TUI UMWELT CHAMPION (desde 2005), sendo um dos três premiados no Algarve.



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.

Na vertente 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 um plano de análises laboratoriais constantes pré-definido.

A piscina 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 planos 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.
- Construção de uma nona piscina interior com menor capacidade de m3 de água, mas com equipamentos incorporados tornando-a mais apelativa ao hóspedes;
- Melhorado o isolamento da piscina interior para evitar perdas de temperatura e evitando o aquecimento da Sala Hibiscos.
- Substituição dos produtos de higiene pessoal nos quartos por outros de altíssima qualidade e com a vantagem de serem reabastecidos. Evitou-se com esta medida a produção de mais de 2200 frascos.
- Eliminação das banheiras existentes nas Suites do 5º. piso, evitando assim os banhos de emersão, e o gasto excessivo de água a que estão associados.
- Substituição de vidraças a sul na zona de receção, piscina, corredor de acesso ao piso 100 e 200 por vidros duplos.

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, Extreme Sul, 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.

