



Communication on Progress 2012

Lisboa, Julho de 2012

Índice

1. Apresentação da empresa
2. Declaração de compromisso
3. Princípios do Global Compact no Ritz Four Seasons Hotel Lisboa:
Acções desenvolvidas
4. Princípios do Global Compact no Ritz Four Seasons Hotel Lisboa:
Os desafios que temos em mãos

1. Apresentação da empresa

Quem somos?

“O êxito a longo prazo é baseado em tantas coisas intangíveis. Crenças e ideias. Conceitos invisíveis. Na Four Seasons, estes conceitos são incorporados em quatro decisões estratégicas feitas sobre o decurso da evolução da companhia – decisões sobre qualidade, serviço, cultura e marca. Nestes pilares são construídos os valores da Four Seasons.”

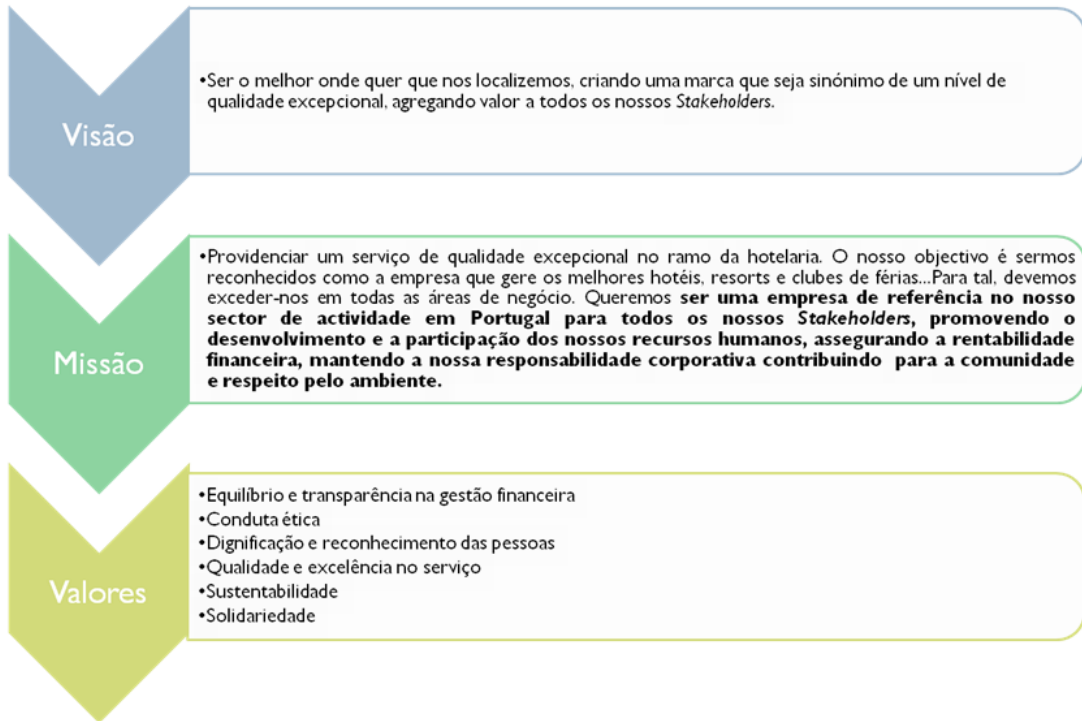
Isadore Sharp

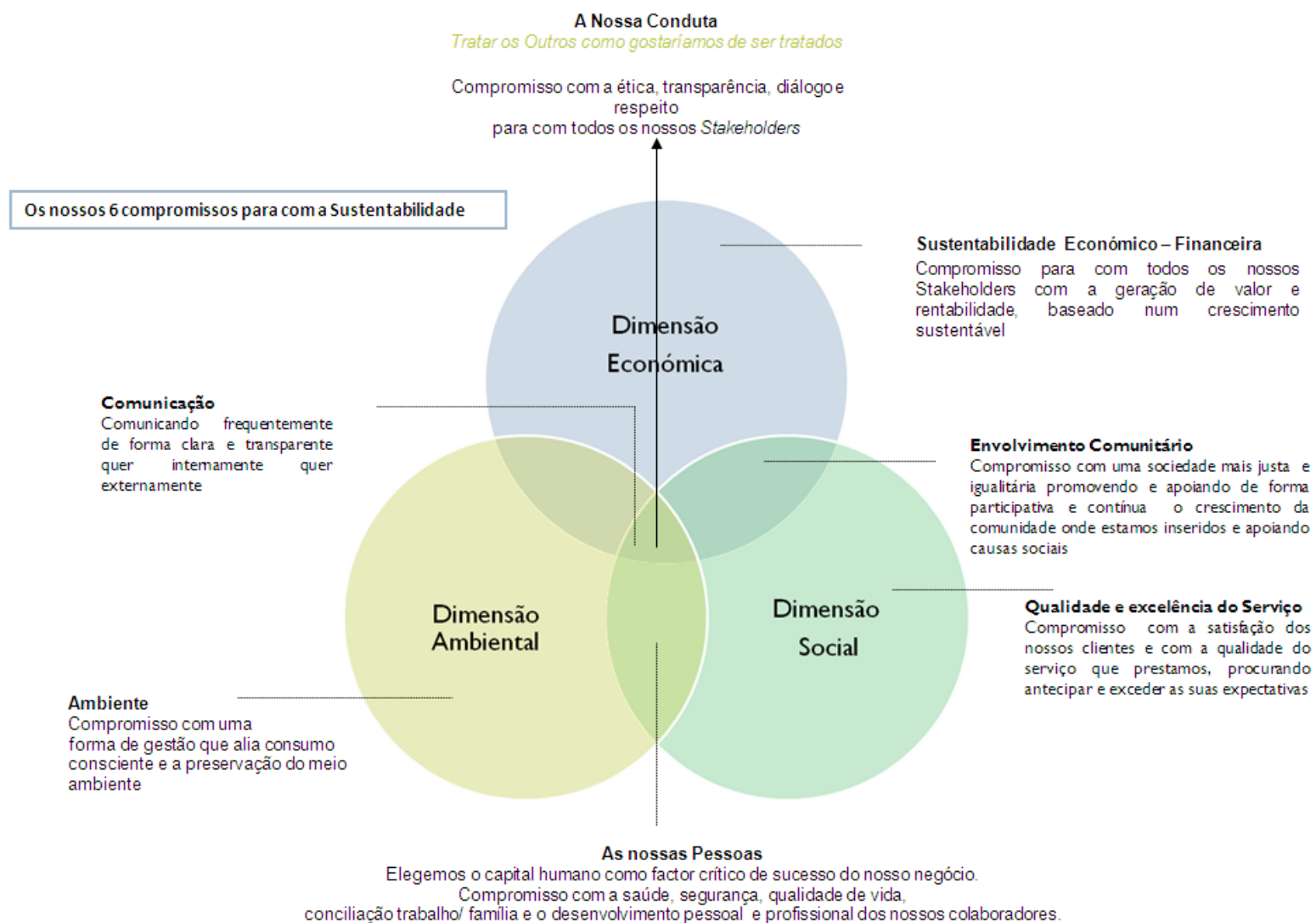
A Four Seasons Hotels and Resorts é uma companhia privada de origem canadiana, líder mundial na gestão de hotéis de qualidade excepcional. A operar desde 1961, com a abertura do primeiro hotel em Toronto, está actualmente presente em vários pontos do globo gerindo 87 hotéis e prevendo-se a abertura de cerca de 40 novas unidades nos próximos anos.

O Hotel Ritz S.A. é propriedade da Sociedade de Investimentos Imobiliários – Sodim S.A. e é gerido pela Four Seasons desde 1997. A empresa tem um contrato de 20 anos para gerir o hotel no que diz respeito ao imobilizado e ao negócio. O Hotel dispõe de:

- ✓ 282 quartos, oferecendo um vista panorâmica da cidade de Lisboa
- ✓ Um restaurante, situado no piso de entrada
- ✓ Um bar, situado no piso de entrada
- ✓ SPA
- ✓ *Fitness Center*
- ✓ Galeria comercial
- ✓ 16 salas para reuniões e recepções

Em que acreditamos?





2. Declaração de compromisso

Ban Ki-moon

Secretário-geral

Organização das Nações Unidas

Após um ano da nossa adesão ao Global Compact, vimos reforçar o nosso compromisso com os valores da responsabilidade social através da implementação e consolidação dos dez princípios do Global Compact no nosso modelo de gestão e condução do negócio e ainda nas interações que estabelecemos com todas as nossas partes interessadas.

A adesão ao Global Compact significou genericamente para nós i) assumirmos interna e externamente o nosso compromisso para com os dez princípios do Global Compact e implementarmos acções de acordo com os mesmos e ii) a possibilidade de colaborar com outras empresas e aprender e partilhar boas práticas.

O relatório que se segue demonstra o nosso esforço e investimento para a concretização em toda a nossa esfera de influência dos princípios do Global Compact, dando conta do que já faz parte do nosso ADN, das acções que implementámos no último ano e dos desafios que temos em mãos.



Guilherme Augusto Ostwald Pedro da Costa

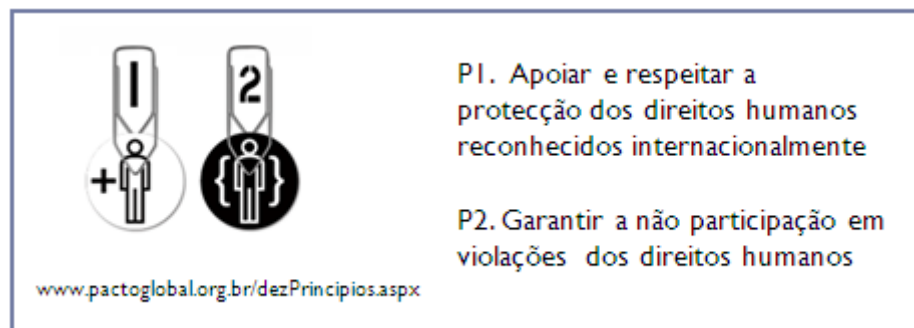
General Manager

3. Princípios do Global Compact no Ritz Four Seasons Hotel Lisboa

Acções desenvolvidas

Direitos Humanos

“Demonstramos as nossas convicções especialmente na forma como nos tratamos uns aos outros e pelos exemplos que transmitimos através do nosso comportamento. Nas nossas relações com os clientes, parceiros de negócios e colegas procuramos agir da forma como gostaríamos que agissem connosco.”



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.

Alguns aspectos que nos caracterizam

- ✓ A regra de ouro que orienta todas as nossas interações: “Tratar os outros como gostaríamos de ser tratados”;
- ✓ Clientes e Equipa caracterizados pela diversidade (nacionalidade, credos religiosos, opções políticas, idades, ...);
- ✓ Política de benefícios salariais e não salariais (seguro de saúde, ginásio, refeitório, gabinete médico e de enfermagem, estadias gratuitas em unidades da companhia, prémio anual, ...);
- ✓ Diversas políticas, procedimentos e práticas de comunicação interna (política de “Porta Aberta”, *Direct Line Committee*, gazeta mensal, HRTV, e-mail, ...);
- ✓ Verificação na nossa cadeia de valor, nomeadamente junto dos grandes fornecedores (ao nível da companhia), no que concerne ao respeito pelos direitos humanos;
- ✓ Aposta no desenvolvimento pessoal e profissional dos nossos colaboradores (formação, intercâmbios entre hotéis, ...).

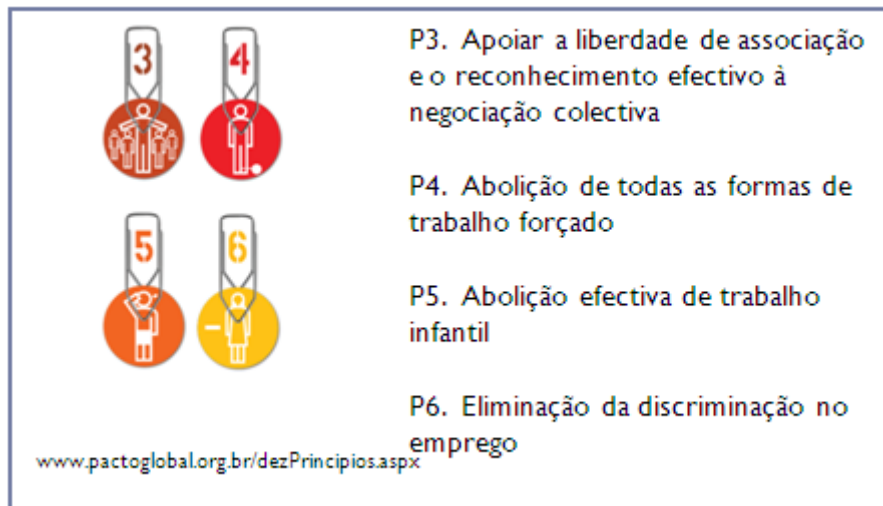
Acções implementadas em 2011

- ✓ Aposta no estabelecimento de parcerias comerciais com benefícios para os nossos colaboradores;
- ✓ Introdução de critérios ao nível dos direitos humanos no inquérito preliminar de avaliação aos fornecedores alimentares;
- ✓ Início da estruturação de um projecto de doação de excedentes de produção alimentar a instituições do terceiro sector na nossa área de operação;
- ✓ Envolvimento e participação em eventos na área da responsabilidade social, onde são discutidos temas relacionados com esta temática;
- ✓ Implementação do “Programa de Voluntariado Empresarial do Ritz” (42 colaboradores envolvidos, de vários departamentos, correspondendo a um total de 289 horas de trabalho voluntário).

Práticas Laborais

“O nosso grande recurso, e a principal chave do nosso sucesso, são as nossas pessoas.

Acreditamos que cada um de nós necessita de uma sensação de dignidade, orgulho e satisfação naquilo que fazemos. Porque satisfazer os nossos clientes depende da união dos esforços de todos, somos mais eficazes quando trabalhamos juntos em cooperação, respeitando a contribuição e a importância de cada um.”



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.

Alguns aspectos que nos caracterizam.

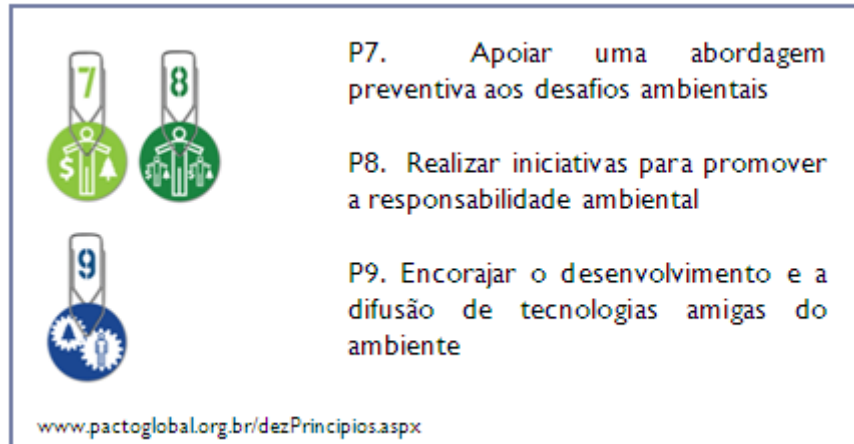
- ✓ Estrutura organizacional baseada na horizontalidade de relações;
- ✓ Diversas políticas, procedimentos e práticas de comunicação interna (política de “Porta Aberta” , *Direct Line Committee*, gazeta mensal, HRTV, email, ...);
- ✓ Comissão de trabalhadores que funciona no hotel, em espaço cedido e equipado pela empresa, com reuniões e plenários;
- ✓ Inexistência de horários repartidos;
- ✓ 87% dos colaboradores são efectivos;
- ✓ Equilíbrio entre o número de homens e mulheres;
- ✓ Progressão na carreira baseada no mérito;
- ✓ Política de trabalho = por = salário;
- ✓ Não toleramos o trabalho infantil e o trabalho forçado;
- ✓ Programas e acções destinados a melhorar a experiência do colaborador (programa **Employee Experience**, mais um dia de férias, ...).

Acções implementadas em 2011

- ✓ Constituição de um grupo de trabalho que elaborou recomendações ao nível da conciliação do tempo pessoal e profissional;
- ✓ Aposta na melhoria das condições de trabalho: i) Renovação e climatização da zona do cepo e da planche, ii) Melhoria das condições dos balneários e do refeitório no âmbito do programa **STEPS**;
- ✓ Introduzimos critérios ao nível das práticas laborais no inquérito preliminar de avaliação aos fornecedores alimentares;

Protecção Ambiental

“A Four Seasons envolve os colaboradores e clientes no objectivo comum de preservar e proteger o planeta. Comprometemo-nos com práticas sustentáveis que preservam os recursos naturais e reduzem o impacto ambiental. Igualmente importante, o turismo sustentável irá melhorar e proteger os destinos onde opera a Four Seasons, para o benefício de gerações futuras.”



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.

Alguns aspectos que nos caracterizam...

- ✓ Manutenção de equipamentos e edifícios – cumprimos as emissões de gases para a atmosfera das caldeiras, programa de manutenção de todo o sistema de climatização do hotel e manutenção de equipamentos, o que permite uma maior eficácia e eficiência energética.
- ✓ Limpezas industriais – possuímos sistemas de extracção de fumos da cozinha e da lavandaria e utilizamos produtos de limpeza amigos do ambiente.
- ✓ Tratamento e valorização de resíduos – reciclamos óleos alimentares, lâmpadas fluorescentes e líquidos residuais utilizados na limpeza a seco de vestuário. Fazemos a gestão de material obsoleto.
- ✓ Controle de pragas – procedemos à inspecção e desinfectação periódicas de todas as nossas instalações.
- ✓ Redução do consumo de papel – recorremos às tecnologias de comunicação e informação para reduzir o uso e a circulação de papel em várias áreas de actividade: realização de reuniões sem recurso ao papel, menos impressões, reutilização do papel impresso.
- ✓ Redução do consumo de água – procedemos à redução do caudal de água em algumas zonas do hotel.
- ✓ Redução do consumo de luz – procedemos à substituição gradual da iluminação do hotel por lâmpadas de baixo consumo. Procedemos à instalação de sistemas de iluminação inteligente em várias partes do hotel.
- ✓ *Green program* (envolvimento e contributo dos nossos clientes para as questões ambientais, como, por exemplo, um programa de troca de roupa de cama e toalhas.

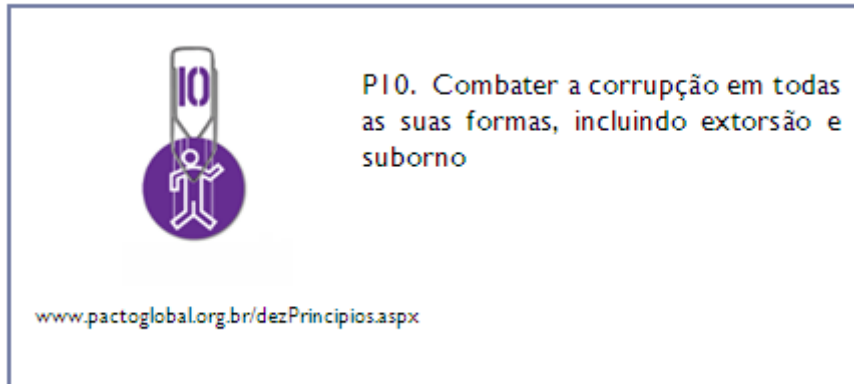


Acções implementadas em 2011

- ✓ Organizámos 5 acções de plantação de árvores que se traduziram na plantação de 4.400 árvores e 2 acções de doação de 1530 árvores.
- ✓ Realizámos 4 campanhas de sensibilização dos nossos colaboradores sobre vários aspectos ligados ao ambiente (Dia da Terra, *Green Ideas*, Dia mundial do Ambiente, Semana Europeia da Mobilidade).
- ✓ Realizámos campanhas de recolha de telemóveis (61 unidades) e radiografias (14 Kg) a favor da Assistência Médica Internacional (AMI).
- ✓ Implementámos o programa *Greening Meetings (eventos ecológicos)*, envolvendo as áreas de alojamento, F&B, *conference services*.
- ✓ Apoiámos dois clientes a doarem materiais excedentes de eventos a organizações do terceiro sector.
- ✓ Aquisição de material biodegradável para serviços *take-away* e utilização progressiva do mesmos nos vários eventos organizados pelo hotel.
- ✓ Continuámos a substituir as lâmpadas convencionais por outras de baixo consumo.
- ✓ Introduzimos critérios ao nível ambiental no inquérito preliminar de avaliação aos fornecedores alimentares.

Anti-Corrupção

“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.”



Alguns aspectos que nos caracterizam

- ✓ Os valores da companhia não são compatíveis com a corrupção.
- ✓ Código de conduta e ética profissional.
- ✓ Formação e acções de *refresh* a todos os colaboradores.

Normas de conduta definidas e reguladas pela empresa <ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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
--	---

Acções implementadas em 2011

- ✓ Actualização e formação de todos os colaboradores sobre Código de Conduta e Regras contra o Assédio.
- ✓ Criação de um novo mecanismo de relatório confidencial em situações de violação das normas de conduta estabelecidas – *ethics point* (telefone e plataforma informática).

4. Princípios do Global Compact no Ritz Four Seasons Hotel Lisboa

Os desafios que temos em mãos

No próximo ano pretendemos dar continuidade às acções já implementadas, numa perspectiva de consolidação do trabalho já desenvolvido. Para além disso, pretendemos:

- ✓ Fomentar o intraempreendedorismo através da implementação do programa **Bluewater**, criando espaços e momentos para dar oportunidade a todos os colaboradores de exporem as suas ideias e fomentar a criatividade e a inovação dentro da empresa.
- ✓ Investimento na área da higiene e segurança no trabalho.
- ✓ Implementação do projecto de excedentes de produção alimentar.
- ✓ Estender a reflexão e a formação nestas áreas a todos os colaboradores do hotel.
- ✓ Investimento na área ambiental: i) melhorar e sistematizar a nossa política e gestão ambiental e ii) melhorar a nossa performance ambiental.
- ✓ Implementação de iniciativas que promovam a conciliação da vida pessoal e profissional.
- ✓ Ser membro ativo do **Global Compact Network Portugal**.