

inspira

SANTA MARTA HOTEL • LISBOA

engaging your senses

O nosso
compromisso com
a
sustentabilidade



“O incremento de um turismo sustentável exige, para além do envolvimento informado de todas as partes interessadas, uma liderança determinada que assegure o estabelecimento de consensos. A busca por um turismo sustentável é um processo contínuo que requer uma monitorização constante dos impactos, apresentando atempadamente, as medidas de prevenção e correção necessárias. O turismo sustentável deverá, ainda, oferecer um alto nível de satisfação turística e garantir uma experiência relevante aos turistas, sensibilizando-os para as questões da sustentabilidade e promovendo, entre os mesmos, práticas de turismo sustentáveis.”

Organização Mundial do Turismo, 2004

Enquadramento

Pensar o futuro da indústria hoteleira obriga-nos a refletir sobre uma premissa, que é, simultaneamente, nossa convicção. Acreditamos que, a nível global, o desenvolvimento deste setor terá que passar, inevitavelmente, pela adoção de práticas mais sustentáveis, com vista à prossecução de um turismo mais responsável e consciente no que respeita à gestão de recursos.

E foi, precisamente, por estarmos convictos de que esse é o caminho certo, que nos comprometemos com a redução do impacto ambiental inerente à nossa atividade, assumindo, desde o primeiro momento, uma posição de liderança na implementação de uma política sustentável, transversal a toda a operação.

A nossa política de sustentabilidade assenta em três pilares fundamentais: o desenvolvimento sustentável, a sustentabilidade ambiental e a responsabilidade social. Decidimos a fazer a nossa parte no que respeita à promoção de um mundo mais sustentável, e cientes de que cada ação conta, assumimos esse compromisso no nosso dia-a-dia e em todas as atividades.

Em 2018, decidimos dar continuidade ao projeto iniciado em 2014, elaborando e dando a conhecer o nosso segundo relatório de sustentabilidade, com

informações referentes aos anos de 2014 a 2017.

Esta é uma etapa de um projeto que queremos consolidado e que apresentamos de dois em dois anos, dando seguimento à nossa política de sustentabilidade, cujo foco abrange também a sensibilização para a urgência da adoção de comportamentos mais sustentáveis.

É dessa vontade de partilha e transparência que se constrói a nossa identidade. Neste documento, apresentamos ações e medidas implementadas no Inspira Santa Marta Hotel relativas ao seu compromisso com um turismo mais responsável.

“*Doing the right thing*” é o lema que guia a ação do Inspira, é o conceito que o define. Através dele unimos três pilares essenciais da nossa identidade: o desenvolvimento económico sustentável, a sustentabilidade ambiental e a responsabilidade social.





Mensagens que nos inspiram...

Mensagem do Diretor Geral

No Inspira Santa Marta Hotel, a responsabilidade social consiste na integração voluntária de preocupações sociais e ambientais nos actos e nas acções das organizações, em interação com os seus parceiros onde criamos uma oferta personalizada, inovadora e de qualidade superior.

A responsabilidade social está estreitamente associada ao conceito de desenvolvimento sustentável e cada vez mais é valorizado por nós e pelos nossos clientes, onde tentamos integrar na nossa operação o impacto económico, social e ambiental.

No passado definimos metas e concluímos projetos, como a diminuição da nossa pegada de carbono, a utilização cuidada dos recursos naturais e a redução do seu consumo. Temos também o compromisso com a comunidade local, onde potenciamos e promovemos a economia e comércio local, dando destaque a produtos desenvolvidos em conformidade com critérios éticos e produzidos de forma sustentável.

Futuramente, pretendemos ser cada vez mais diferenciadores num sistema integrado da sustentabilidade onde cultivamos e promovemos os três pilares da mesma. O desenvolvimento sustentável, sustentabilidade ambiental e responsabilidade social, são os pilares que pretendemos manter e sonhar com um planeta mais sustentável. Queremos tornar as experiências dos nossos hóspedes mais enriquecedoras e diferenciadoras, promovendo a indústria do sonho sustentável e não do sono.

Tiago Pereira

Diretor Geral Inspira Santa Marta Hotel

“Queremos tornar as experiências dos nossos hóspedes mais enriquecedoras e diferenciadoras, promovendo a indústria do sonho sustentável e não do sono.”

O Inspira

Breve caracterização

Em outubro de 2010 abrimos, pela primeira vez, as portas do Inspira Santa Marta Hotel. No coração de Lisboa, por trás da fachada de estilo pombalino, surgiu um *boutique hotel* repleto de singularidades. No nosso “oásis urbano” lográmos aliar um serviço de excelência às práticas de sustentabilidade mais inovadoras e eficientes.

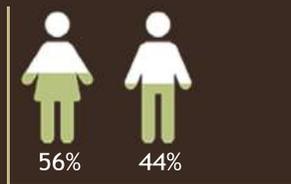
No Inspira Santa Marta Hotel contamos com 89 quartos, dos quais, 72 são quartos standards, sete suítes e dez quartos Delux. Da categoria Delux disponibilizamos dois quartos totalmente adaptados às necessidades de hóspedes com mobilidade condicionada. Os nossos quartos podem, também, ser preparados para pessoas com alergias, e são certificados pela ECARF.

O nosso Spa, The Retreat, está equipado com seis salas de tratamento e uma de relaxamento, e o nosso centro de bem-estar (Wellness Ceter) inclui jacuzzi, sauna, banho turco e ginásio. Dispomos igualmente de um restaurante, o Open Brasserie Mediterrânica, certificado sem glúten pela APC (Associação Portuguesa de Celíacos), bem como de cinco salas de reunião, com capacidade máxima para 110 pessoas, e um auditório com capacidade para 48 pessoas.

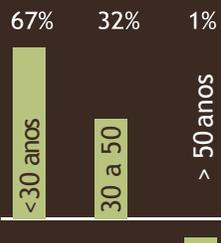
Disponibilizamos também um parque de estacionamento com 87 lugares, dois deles reservados a veículos elétricos ou híbridos.

Colaboradores

Género



Idades



América Central e do Sul 6%

Ásia 10%

PALOP 14%



O Inspira e a Sustentabilidade

O nosso compromisso

No Inspira Santa Marta Hotel, fazemos questão de oferecer aos nossos hóspedes uma experiência diferenciadora, guiada pelos princípios da sustentabilidade e que fique, para sempre, gravada nas suas memórias. Nos nossos valores base, inscrevemos a sustentabilidade e a sua presença sente-se por todo o hotel.

No Inspira Santa Marta Hotel acreditamos que só a redução do consumo de recursos pode atenuar o impacto ambiental da nossa atividade e estamos convictos de que as nossas ações podem fazer a diferença na procura por um turismo mais responsável e, conseqüentemente, por um mundo mais sustentável.

Assim, a política com que nos comprometemos assenta numa série de critérios e normas fundamentais para a redução do impacto ambiental da nossa atividade e que contribuem, simultaneamente, para garantir elevados padrões de saúde e segurança, quer a nível dos nossos hóspedes, quer dos colaboradores.

O plano anual de auditorias que estabelecemos abrange diferentes áreas e, em conjunto com o nosso próprio sistema de gestão integrada, assegura a revisão periódica das medidas definidas.

Os resultados deste tipo de monitorização possibilitam-nos traçar objetivos e metas que têm em conta o princípio da precaução e visam uma melhoria contínua. A nível ambiental os critérios incidem sobre as seguintes áreas:

- Eficiência energética e hídrica;
- Gestão de resíduos;
- Redução/controlo das emissões de gases com efeito de estufa (GEE) associadas à nossa atividade;
- Divulgação da informação ambiental corporativa pertinente.

Mas o nosso compromisso com a sustentabilidade não se esgota na componente ambiental, englobando, igualmente, uma faceta de responsabilidade social, perfeitamente integrada na identidade do Inspira.

Em ambos os domínios temos desenvolvido diversas iniciativas e parcerias, das quais destacamos:



- A parceria com a organização não governamental Pump Aid, responsável pelo projeto de instalação de bombas de água potável em países em desenvolvimento. Através das receitas geradas pela venda da Água Inspira, filtrada e engarrafada no hotel, em garrafas de vidro reciclado, conseguimos co-patrocinar a instalação de bombas de água potável em regiões africanas, onde o acesso a este bem é bastante escasso.
- A criação de ementas sazonais no restaurante que integram, preferencialmente, produtos da época obtidos através de fornecedores locais, de origem biológica e adquiridos através do sistema de comércio justo;
- A adesão do nosso restaurante ao Movimento Zero Desperdício, que visa reduzir o desperdício alimentar, apoiando famílias carentes;
- A disponibilização de salas para reuniões/conferências de acordo com o conceito “green meetings”.

As nossas práticas certificadas:

Certificação ISO 9001:2015 / ISO 14001:2015

Certificação GreenGlobe

Certificação Travelife

As nossas ações premiadas:

Luxury Boutique Hotel 2017 e Luxury Hotel 2017 - World Luxury Hotel Awards.

Green Hotel of the Year 2016 - European Hospitality Awards.

Luxury Eco Hotel 2016 - World Luxury Hotel.

World Legacy Awards - Nacional Geographic na categoria de “Earth Changer”

Um conceito premiado, o empenho reconhecido





Um dos principais focos da nossa atenção é conseguir sensibilizar todas as partes interessadas para a adoção de práticas mais sustentáveis.

No caso particular dos fornecedores, a sua opção pela adoção de práticas sustentáveis é determinante para o nosso processo de seleção, que se baseia nos seguintes critérios:

- Origem nacional
- Política de devolução de embalagens/ embalagens recicláveis;
- Política de minimização de embalagens individuais;
- Promoção de boas práticas, a nível ambiental e social, e respetivas certificações;

Em reuniões com as partes interessadas, assumimo-nos como um verdadeiro mobilizador para a adoção de medidas de sustentabilidade nos seus negócios respetivos, melhorando a sua cadeia de valor e tornando-se, simultaneamente mais competitivos, eficientes e diferenciadores.

Em 2017, os pagamentos efetuados a fornecedores nacionais equivaleram a 92% dos pagamentos totais a fornecedores.

A preferência pelos produtos locais reflete-se na origem dos nossos fornecedores:





Na busca incessante pela harmonia entre o ser e o meio que o rodeia consignámos a sustentabilidade como valor maior. Apoiados na mais avançada tecnologia, aliamos o conforto dos nossos hóspedes a uma gestão eficiente de recursos.

Ações que nos inspiram...

Ações e desempenhos

Desempenho ambiental

A sustentabilidade foi, desde o primeiro momento, o conceito definidor do Inspira Santa Marta Hotel. Desde a sua génese, todas as decisões são influenciadas pela missão que assumimos no âmbito da criação de um projeto sustentável e socialmente responsável.

A qualidade dos nossos serviços, aliada a uma política de gestão integrada, assegura a redução do impacto ambiental da nossa atividade e garante, simultaneamente, a oferta de serviços diferenciados aos nossos hóspedes.

Das ações e medidas de carácter ambiental adotadas destacamos, em primeiro lugar, as decisões tomadas na fase de construção e que influenciam decisivamente a operação:

- Opção por reconstruir um edifício já existente, não contribuindo para uma maior ocupação de solo;
- Utilização de materiais de baixo impacto ambiental na construção;
- Utilização de variados isolamentos térmicos;
- Pisos de diversos quartos em cortiça, material que pelas suas características térmicas promove a redução dos consumos energéticos;

- Janelas com vidros duplos em todos os quartos;
- Sensores de iluminação nas áreas públicas;
- Lobby iluminado através de luz natural com película refletora de calor;
- Sistema de cartões Master Control Switch (MCS) para controlo dos equipamentos elétricos e eletrónicos dos quartos;
- Sistema de gestão do edifício (Building Management System - BMS), controla a iluminação e ar condicionado do hotel;
- Utilização de energia solar térmica para águas quentes sanitárias, através dos 35 painéis coletores que ocupam uma área de 70 m².

Desempenho ambiental - Fase de Operação

Gestão de energia

Os consumos de energia inerentes à nossa atividade referem-se a eletricidade, gás e gasóleo. Por opção, a eletricidade é, na sua totalidade e desde o início, proveniente de fontes renováveis, justificando a emissão de certificados verdes. Entre as medidas decorrentes da estratégia de eficiência, cujo último objectivo é reduzir a nossa pegada energética, destacamos:

- 🔦 Formação e sensibilização dos colaboradores para a eficiência energética através da divulgação dos objetivos do Inspira e da promoção de hábitos positivos no desempenho das suas atividades diárias. Estas ações abrangem igualmente a equipa do Spa, gerido por uma empresa externa.
- 🔦 Sensibilização dos hóspedes através de informação sobre as práticas do hotel - informação constante do *website*, sinalética adequada presente em várias áreas do hotel (ex. receção, quartos), informação disponibilizada no painel digital presente na receção e no LCD dos quartos, oferta de experiências de estadia desenhadas no âmbito da sustentabilidade.
- 🔦 Implementação de medidas operacionais que se traduzem na redução direta de consumos

como, por exemplo, desligar equipamentos e luzes quando não estão em uso, monitorização diária dos equipamentos deixados ligados após as 23h, alteração das horas de funcionamento de alguns equipamentos com base nos cenários de utilização/ocupação, ajustes na programação horária dos sistemas de aquecimento, ventilação e ar condicionado (AVAC) de acordo com a estação do ano.

- 🔦 Otimização (remodelação e *upgrade*) dos sistemas solar térmico, medida com reflexo no consumo de gás.
- 🔦 Implementação de um sistema de monitorização de consumos (contadores), que permite uma avaliação mais eficaz dos equipamentos/áreas com maior consumo e, assim, definir prioridades de intervenção a nível da redução dos consumos;
- 🔦 Disponibilização de lugares de estacionamento exclusivos para veículos híbridos e elétricos, incentivando a sua utilização em detrimento de veículos movidos a gasóleo ou gasolina.

Estabelecemos objetivos no âmbito de um mundo mais sustentável mas sabemos que só a dedicação dos nossos colaboradores nos levarão a atingi-los.

O envolvimento dos funcionários e a sua participação a nível da gestão ambiental são assegurados através da “Green Squad” - esta consiste num grupo de representantes de cada departamento que tem como função incentivar, monitorizar e avaliar o progresso das medidas ambientais de forma a garantir o seu desenvolvimento contínuo.





Consciencializar o mundo de que cada gota de água conta é uma tarefa tão árdua quanto necessária.

Gestão da água

A redução da pegada hídrica pressupõe um conjunto de procedimentos que visam a gestão eficiente deste recurso a nível interno e que, por isso, requerem o envolvimento de todos os colaboradores, a par do contributo dos hóspedes. Neste sentido, tomámos várias medidas, das quais destacamos:

- 💧 Sensibilização dos colaboradores através de acções de formação sobre os objetivos do Inspira em termos de sustentabilidade ambiental, promovendo a mudança de hábitos no desempenho das atividades no hotel.
- 💧 Implementação de redutores de caudal em todas as torneiras;
- 💧 Instalação de torneiras com sensores;
- 💧 Instalação de autoclismos de dupla descarga;
- 💧 Utilização de produtos de limpeza e higiene ecolabel e biodegradáveis;
- 💧 Utilização de sistemas de dosagem de detergentes;
- 💧 Adopção de procedimentos de limpeza mais eficientes que evitam o desperdício de água.

Gestão de Efluentes e Resíduos

No Inspira, fazemos uma gestão cuidada dos efluentes líquidos que produzimos. Entre as principais medidas implementadas para o seu processamento eficaz, podemos referir:

- ♻️ Os efluentes gerados no Inspira são encaminhados para o coletor municipal para tratamento na ETAR (Estação de Tratamento de Águas Residuais) municipal.
- ♻️ Os efluentes gerados na cozinha, antes de descarregados no coletor, passam por um separador de óleos/gorduras dimensionado para a capacidade do restaurante (400 refeições/dia).
- ♻️ As águas geradas na zona do estacionamento são encaminhadas para um separador de hidrocarbonetos sendo posteriormente encaminhados para uma caixa de bombagem de águas pluviais.
- ♻️ As águas pluviais dos telhados são recolhidas e drenadas através de calhas ligadas a tubos de queda que enviam estas águas para uma caixa, indo posteriormente desaguar no coletor municipal.
- ♻️ A recolha e drenagem das águas pluviais das clarabóias é feita através de uma rede autónoma para a bacia de retenção/infil-

tração ou encaminhadas para o sistema municipal;

- ♻️ As águas provenientes do sistema AVAC (aquecimento, ventilação e ar condicionado) são recolhidas por rede autónoma e encaminhadas para a rede de águas pluviais.

Acreditamos que uma gestão de resíduos mais eficiente começa na prevenção da sua produção. Assim, reduzir é a primeira etapa do caminho com que nos comprometemos. Os resíduos gerados são separados de forma seletiva e encaminhados para o destino adequado pelos operadores de gestão de resíduos autorizados. A maioria dos resíduos que produzimos está sujeita a operações de valorização.

No sentido da prevenção da produção de resíduos estabelecemos um conjunto de ações, entre as quais:

- ♻️ Formação contínua dos colaboradores na temática da gestão de resíduos;
- ♻️ Informação aos hóspedes sobre a política e práticas de gestão de resíduos no Inspira;
- ♻️ Procedimentos de redução da utilização do papel nas várias áreas/atividades do hotel (ex. impressão em dois lados; reuti-

lização de papel sempre que possível; o diretório do hotel, agendas telefônicas e jornais diários estão disponíveis apenas em formato digital);

- ♻️ Retorno de embalagens aos fornecedores;
- ♻️ Não são aceites embalagens em esferovite;
- ♻️ As embalagens de grandes volumes produzidas em eventos são da responsabilidade do cliente.

Os resíduos são pesados e separados seletivamente. Como todas as áreas do Inspira estão equipadas com recipientes de reciclagem, a separação acaba por ser efetuada, maioritariamente, pelos colaboradores e pelos próprios hóspedes.

Os resíduos orgânicos são encaminhados para a central de compostagem da Valorsul, no âmbito do programa “+Valor” - Programa de Recolha Seletiva de Matéria Orgânica.

Relativamente ao papel utilizado, desde 2014, aderimos à iniciativa do Banco Alimentar “Papel por Alimentos”, no âmbito da qual todo o papel angariado é convertido em produtos alimentares, posteriormente distribuídos às instituições de solidariedade apoiadas pelos

Bancos Alimentares que aderiram a esta iniciativa.

Na expectativa de reduzir o desperdício alimentar e a produção de resíduos orgânicos, adaptámos a reposição dos alimentos disponíveis em buffet às necessidades reais. Fazemos ainda parte do movimento Zero Desperdício que visa a recolha de alimentos derivados de excedentes alimentares, para a sua posterior distribuição por instituições de solidariedade social. A qualidade dos alimentos doados é garantida pelo Inspira.



Gestão de emissões de gases

Em 2017, as emissões de gases de efeito estufa decorrentes diretamente da nossa atividade totalizaram 162 tCO₂e e tiveram origem nas seguintes atividades:

- † Queima de combustível (gás natural) em caldeiras;
- † Queima de gásóleo nos geradores de emergência;
- † Tratamento de águas residuais
- † Tratamento RSU
- † Fugas de gases em equipamentos de climatização.

Reconhecendo a nossa responsabilidade no combate às alterações climáticas, estas emissões foram compensadas através do financiamento de um projecto nacional sobre Pastagens Semeadas Biodiversas Permanentes Ricas em Leguminosas.

Apesar de adquirirmos a totalidade da nossa energia elétrica a partir de fontes renováveis (energia verde EDP), conforme comprovam os certificados verdes, continuamos a ter como objetivo a redução das emissões indiretas de gases de efeito estufa (provenientes do consumo de energia). Neste sentido, temos vindo a adotar medidas que visam a redução do consumo de energia elétrica, como por exemplo:

- † A substituição de equipamento;
- † Medidas operacionais e ações de sensibilização para a importância da redução dos consumos de eletricidade dirigidas a colaboradores e hóspedes;

- † Alterações efetuadas ao sistema solar térmico, que permitiram uma redução do consumo de gás;
- † Implementação de contadores para para monitorização rigorosa dos consumos .

O projeto de Pastagens Semeadas Biodiversas Permanentes Ricas em Leguminosas visou promover a sustentabilidade da atividade agrícola e a mitigação dos seus impactos ambientais através da valorização dos serviços ambientais das Pastagens Permanentes Semeadas Biodiversas.

O financiamento do projeto através de créditos de carbono, no qual o Inspira participou, tornou-o economicamente viável.





Gestão de Produtos e Serviços

No Inspira, disponibilizamos diversos serviços e produtos complementares, ou até decorrentes da estadia. Entre eles:

- Alojamento (Housekeeping) - Lavandaria;
- Restaurante (F&B);
- Água Inspira;
- Spa;
- Parque de estacionamento.

Os principais impactos associados aos produtos e serviços que disponibilizamos são relativos ao consumo de recursos (energia e água), produção de resíduos, efluentes líquidos e emissões, nomeadamente de gases de efeito estufa.

No entanto, também estes produtos e serviços estão sujeitos às normas e procedimentos de sustentabilidade:

- Alojamento (Housekeeping) - a seleção dos produtos de limpeza e higiene é feita através do estudo das suas fichas técnicas e/ou de segurança dos produtos. Preferimos produtos biodegradáveis, cujas embalagens sejam recicladas/recicláveis.
- Restaurante (F&B) - adquirimos preferencialmente produtos com rótulo de “origem sustentável”, produtos como o chá ou o café são provenientes de comércio justo. A maioria dos produtos alimentares que utilizamos, preferencialmente, têm o

rótulo “produtos de agricultura sustentável”, ou são produtos biológicos e DOP (Denominação de Origem Protegida). As embalagens deverão ser recicladas/recicláveis;

- Água Inspira - água filtrada e tratada no hotel, engarrafada em recipientes de vidro reciclado. O tratamento desta água tem lugar numa área própria e está em conformidade com a regulamentação HACCP. O processo é feito por osmose inversa num sistema semi-industrial que assegura a qualidade da água para consumo humano. São efetuadas análises mensais por um laboratório certificado, de modo a monitorizar e garantir a qualidade da água;
- Spa - este serviço é prestado por uma empresa externa, no entanto, todos os procedimentos foram implementados em concordância com o conceito do hotel, designadamente, a nível das práticas de gestão de resíduos produzidos, monitorização dos consumos de eletricidade, redutores de caudal e sensibilização/formação de colaboradores para a redução da pegada ambiental inerente à nossa atividade;
- Parque de estacionamento - dispõe de dois lugares para veículos híbridos ou elétricos, de espaços reservados a hóspedes com mobilidade reduzida.

No sentido de mitigar os impactos ambientais relativos aos produtos e serviços que prestamos complementarmente, adotamos ainda o seguinte conjunto de medidas:

- A alteração de medidas operacionais e de alguns equipamentos;
- Formação de colaboradores e sensibilização de hóspedes;
- Implementação de uma política *paperless* nos escritórios/recepção e nas reuniões “green meetings”;
- A intervenção a nível dos painéis solares com consequente redução do consumo de gás natural das caldeiras de suporte;
- Implementação de uma política de compras que determina, transversalmente às diferentes áreas, a aquisição de produtos biodegradáveis e produtos disponibilizados em embalagens recicladas/recicláveis.

Cuidar do corpo, mente e alma, respeitando-nos a nós próprios, respeitando a terra.



“Os nossos parceiros, do setor público e privado, são vitais para a Pump Aid, apoiando a nossa missão: alcançar mudanças duradouras em comunidades pobres e rurais, melhorando a qualidade, acesso e utilização da água.”

Pump Aid

Desempenho social e económico

No Inspira, a busca por um mundo mais sustentável significa também envolver toda a comunidade na prossecução de objetivos de caráter social com vista ao bem comum. Sempre nos assumimos como um sujeito ativo na educação para a cidadania e na promoção dos princípios de igualdade, diversidade e respeito. O apoio à comunidade local faz parte da nossa identidade e a dedicação dos nossos colaboradores aos valores definidores da nossa ação permite-nos integrar projetos e iniciativas de importância para a comunidade.

🍃 A nível local, estabelecemos parcerias e protocolos com diversas instituições de ação social, cujo trabalho permite ajudar, dar abrigo ou proporcionar a integração de diversas pessoas em situações de vulnerabilidade. Podemos destacar a Fundação Rui Osório de Castro, a APPDA - Lisboa e a Grace.

🍃 A nível internacional, destacamos o projeto que nos acompanha desde o primeiro dia, do qual nos orgulhamos e nos sentimos honrados em participar: a Pump Aid. Através do nosso projeto Água Inspira, filtrada e engarrafada no próprio hotel e, posteriormente, comercializada no Bar e Restaurante, obtemos uma receita destinada ao co-patrocínio de bombas de água potável na região africana do Malawi. Em sete anos, já conseguimos co-patrocinar sete bombas de água.

Ações de sensibilização:

Workshops em colaboração com entidades externas;

Campanhas de recolha e doação de bens;

Celebração de datas simbólicas;

Visitas de estudo;

Voluntariado social e ambiental.

A nível interno, o nosso compromisso social pode ser medido por um relevante modelo de formação proporcionada aos colaboradores, por um cuidadoso processo de seleção e pelo ambiente e condições de trabalho proporcionadas. Assim, podemos referir que:

- Em 2017, desenvolvemos um plano de formação que incluiu 35h/colaborador e que englobou diferentes áreas como a sustentabilidade e línguas estrangeiras.
- No Inspira, acreditamos na diversidade e na igualdade de oportunidades e, estes princípios regem a nossa operação. Entre os colaboradores encontramos pessoas de diferentes nacionalidades. O mesmo se passa com religião ou credo, orientação sexual, etnia, etc. Esta igualdade estende-se ao tratamento e às oportunidades de carreira entre os géneros.
- Não há diferença de salários entre géneros na mesma função.
- O Inspira valoriza os direitos humanos e a não discriminação. O código de conduta e ética profissional é do conhecimento de todos os colaboradores através do manual do colaborador do

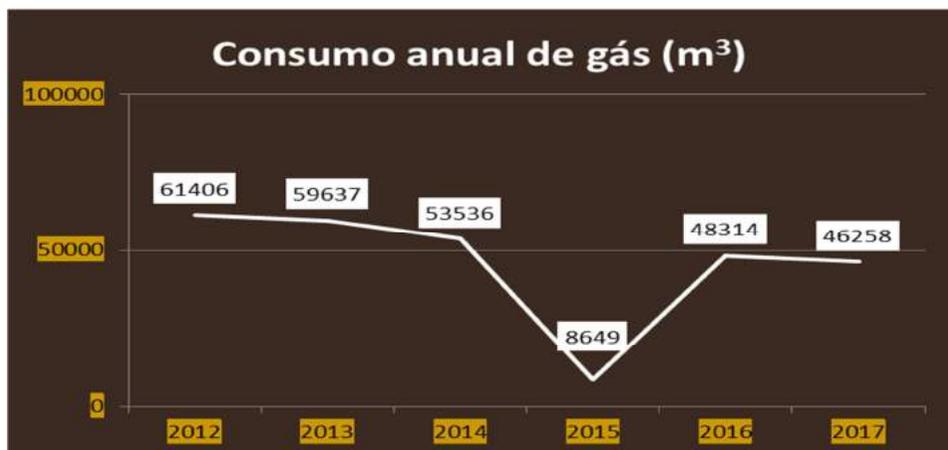
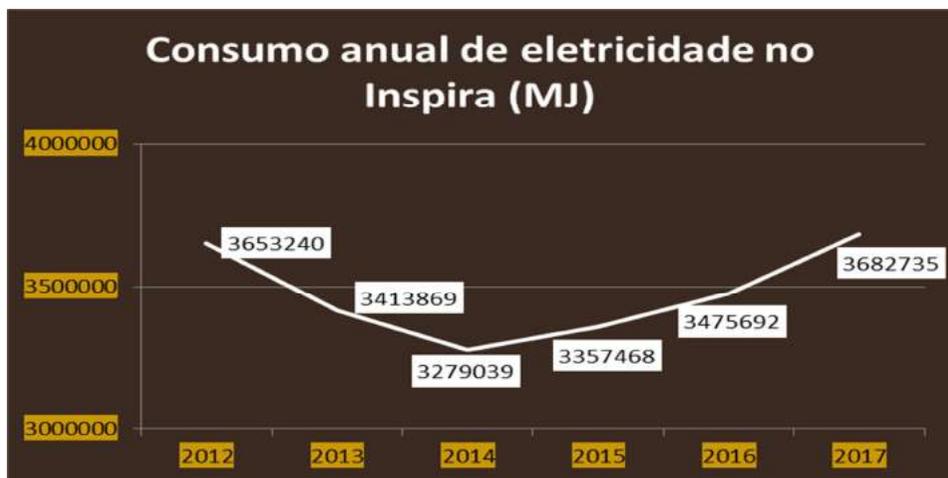
Inspira (HSM.HR.016. Manual do Colaborador). Este é entregue a todos os novos colaboradores com uma pequena apresentação sobre o funcionamento do Inspira. A nossa política do sistema de gestão integrado (SGI) está disponível para consulta de todas as partes interessadas no website do hotel, no lobby e na sala de convívio (Green Nest). Esta política inclui procedimentos e códigos de conduta com vista à promoção dos direitos e liberdades de acordo com a Declaração Universal de Direitos Humanos, repudiando manifestações discriminatórias e práticas de corrupção.

O investimento efectuado na área de selecção e formação, nomeadamente no que se refere à contratação e retenção de colaboradores, teve um papel preponderante no desempenho económico do hotel ao longo dos últimos anos.

A nível do seu desempenho económico, em 2017, o Inspira registou um aumento de 81% nas receitas face ao ano de 2012.



O caminho que nos inspira...



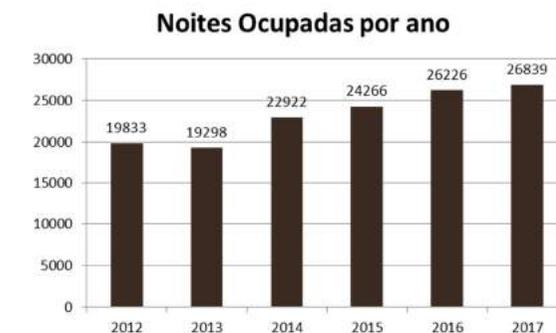
O consumo de eletricidade no Inspira está afeto, principalmente, ao sistema de aquecimento, ventilação e ar condicionado (AVAC), à iluminação do hotel, quartos, restaurante (iluminação, equipamentos disponíveis na sala e show cooking), cozinha, garagem, zonas técnicas e Spa.

Neste gráfico está representada a evolução do consumo de eletricidade nos últimos 6 anos, verificando-se um aumento no consumo total devido ao aumento exponencial de dormidas no hotel.

Nos gráficos apresentados à direita, pode-se verificar o crescente nível de ocupação ao longo dos anos. Igualmente, o consumo de água no Inspira tem vindo a aumentar, pelo mesmo motivo.

O consumo de água é monitorizado por áreas, estando a maior parte associada à parcela “restantes áreas” (na qual estão incluídas as áreas públicas comuns), aos quartos e às áreas afetas aos colaboradores. No entanto, entre 2016 e 2017, observou-se uma ligeira descida.

O gás natural é utilizado na cozinha e nas caldeiras de aquecimento, verificando-se também um decréscimo do consumo neste período.





O Futuro inspira-nos..

Objetivos

Guiados pelos princípios que escolhemos valorizar, convictos de que estamos a “fazer a coisa certa”, num caminho que queremos ver ser trilhado pelos nossos hóspedes, parceiros e fornecedores, definimos metas e objetivos que acreditamos poder alcançar com o empenho e dedicação de uma equipa focada e motivada como aquela que compõe o Inspira.

Orgulhosos do que já atingimos, os compromissos que projetamos para o futuro passam por diversas vertentes, entre as quais:

A criação de valor ao nível do desempenho económico;

A proteção do ambiente no que se refere à gestão eficiente de emissões, efluentes e resíduos, energia, água, e à certificação ambiental;

A aposta nos colaboradores, em termos de formação e educação, emprego e saúde e segurança no trabalho;

A satisfação dos nossos clientes, no que respeita à consolidação do produto/serviço;

E, finalmente, o envolvimento de todas as partes interessadas, nomeadamente, da comunidade envolvente.

Na tabela seguinte apresentamos detalhadamente os nossos objetivos que projetamos para o futuro.

Compromisso	Aspeto	Objetivos
Criação de Valor	Desempenho Económico	Atingir GOP orçamentado para 2018 que representa um aumento de cerca de 15% face ao GOP de 2017
		Atingir ou superar REVPAR Anual (2017- 94,58 EUR e 2018 - 103,25 EUR).
		Implementar o upselling em todos os departamentos com vista a aumentar as vendas anualmente em 10% .
Proteção do Ambiente	Efluentes e Resíduos	Controlar consumo de papel (2 unidades papel/hóspede).
		Aumentar o total de resíduos reciclados em 1%: 75% de resíduos reciclados.
	Emissões	Manter as emissões de CO2 GEE (âmbito 1 e 3). Não ultrapassar as 162 ton CO2e.
	Energia	Manter o consumo de eletricidade em 9 kWhe/cliente.
		Manter o consumo de gás em 0,44 Total de m3/cliente.
		Melhorar a gestão dos recursos energéticos através da instalação de um sistema de gestão e monitorização de energia.
	Água	Manter o consumo de água em 0,08 Total de m3/cliente.
Certificação ambiental	Renovar as certificações ISO 14001, Green Globe e Travelife.	
Aposta nos Colaboradores	Formação e educação	Cumprir com as horas de formação planeadas para o ano: 35h formação/colaborador.
		Realização de 6 iniciativas na área da sustentabilidade.
		Coaching da equipa de chefias, para cada uma assumir a responsabilidade do próprio departamento ao nível financeiro.
	Emprego	Diminuir índice de turnover em 2018 <47% face a 2017
		Minimizar a rotação da equipa executiva a 0%.
	Saúde e segurança no trabalho	Diminuir o número de acidentes e doenças relacionadas com o trabalho face a 2017: máximo de 4 acidentes de trabalho.
	Cumprir com conformidade dos resultados de análise laboratoriais (água/alimentos): atingir 90% de conformidade.	

Compromisso	Aspeto	Objetivo
Satisfação dos Clientes	Responsabilidade do produto Satisfação do Cliente	<p>Atingir pontuação booking: ≥ 9 Atingir classificação Tripadvisor: ≤ 30 Revinante - Positive Reviews: 95%</p>
		<p>Não ter mais de 3 reclamações de cliente/ano no livro de reclamações.</p>
		<p>Obter pontuação do restaurante maior ou igual a 94% no índice de comentários online.</p>
		<p>Manter nível ouro nas auditorias Lusocristal (equipa HACCP): $\geq 80\%$.</p>
		<p>Renovar as certificações no âmbito da ISO 9001, HACCP/Lusocristal.</p>
		<p>Investimento em quartos especificamente adaptados para deficiências (acessibilidade) como também para alergias.</p>
		<p>Investimento na manutenção da boa condição da fachada do edifício.</p>
Envolvimento das partes interessadas	Comunidade	<p>Assegurar que as parcerias existentes estão mantidas com novas iniciativas e novas parcerias.</p>
		<p>Participação em 3 novas iniciativas com a equipa.</p>
		<p>Será dada prioridade ao processo de envolvimento com as partes interessadas externas, nomeadamente através da realização de ações que permitam partilhar as iniciativas do hotel no domínio da sustentabilidade e informar sobre a atividade do hotel e da sua cadeia de valor.</p>



São os objetivos definidores das nossas ações diárias que nos possibilitam oferecer aos nossos clientes aquilo com que, desde o primeiro dia, nos comprometemos: uma experiência única num oásis urbano, num lugar de harmonia entre o indivíduo e o meio que o rodeia.

Em nós, tudo se resume à prossecução de um simples sonho... fazersonhare inspirar os outros! Criar, no meio urbano, um lugar onde os pés ficam mais perto da terra, onde os cheiros e as cores nos envolvem numa dança que nos irá marcar...
para sempre!