REAL
HOTELS
GROUP

Relatório de Sustentabilidade 2025

Belonging

EDIÇÃO EM PORTUGUÊS

SUSTAINABILITY.REALHOTELSGROUP.COM

Índice

1	Sobre o Relatório	3
2	Mensagens	7
3	Quem somos	9
4	Belonging	27
5	Em ação	37
6	Dossier Técnico	126

Sobre o Relatório

O âmbito, a estrutura e os referenciais deste relatório,
e as 17 unidades que abrange.

O Relatório de Sustentabilidade 2025 do Real Hotels Group apresenta o desempenho económico, ambiental e social do Grupo e os compromissos assumidos com o desenvolvimento sustentável.

Cobre o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2025 e, sempre que relevante, integra informação de anos anteriores, permitindo uma leitura comparada da evolução alcançada. Na tabela de indicadores, que pode ser consultada na secção Dossier Técnico, são apresentados dados de anos anteriores, possibilitando ao leitor conhecer o progresso efetuado, e comparar o desempenho do Grupo com anos anteriores.

Estrutura do relatório

O relatório está organizado de forma a apresentar: a identidade do Grupo, o seu modelo de negócio e a governação da sustentabilidade; a estratégia Belonging e o modelo de criação de valor; as iniciativas desenvolvidas em matéria ambiental, social e de governação, organizadas pelos pilares Stay Unique, Operate Smart e Be Responsible; e os indicadores de desempenho do exercício.

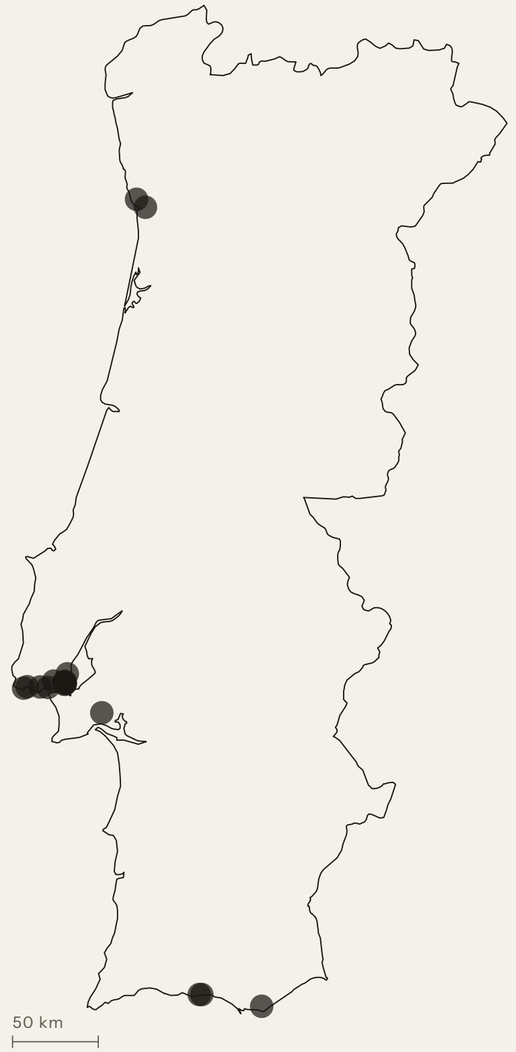
Âmbito

O relatório abrange as 17 unidades hoteleiras cuja gestão é realizada pelo Real Hotels Group em território nacional, em seguida referidas. Para o ano de 2025, o âmbito do relatório passa a incluir, pela primeira vez, as unidades Amazónia. A sua integração no relatório de ESG não se concretizou em 2024, ano em que a sua gestão transitou para o Grupo, sendo agora possível refletir o seu desempenho de forma consolidada, tal como acontece com as restantes unidades. Desta forma, para 2025 foram consideradas as seguintes unidades:

Norte	2 UNIDADES
Holiday Inn Express Porto City Centre	
Holiday Inn Express Porto Exponor	

Centro	12 UNIDADES
Holiday Inn Express Aeroporto	
Holiday Inn Express Alfragide	
Holiday Inn Express Avenida da Liberdade	
Holiday Inn Express & Suites Lisbon – Príncipe Real	
Holiday Inn Express Plaza Saldanha	
Grande Real Villa Itália Hotel & SPA	
Maxime	
Real Palácio	
Real Oeiras	
Amazónia Estoril	
Amazónia Jamor	
Amazónia Palmela	

Sul	3 UNIDADES
Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel SPA	
Holiday Inn Algarve Albufeira	
Real Marina Hotel & SPA	



Referenciais

O relatório foi preparado com referência às normas da Global Reporting Initiative (GRI) e utiliza voluntariamente o módulo básico do referencial VSME. Responde ainda a um conjunto de indicadores solicitados pelo FOREST, do Turismo de Portugal. O relatório identifica ainda os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas a que os compromissos da estratégia Belonging se associam, sem quantificar o contributo do Grupo para cada um.

> A informação foi recolhida e analisada internamente, não tendo sido objeto de verificação externa.

Contacto

Para mais informações ou sugestões sobre este relatório.

sustentabilidade@realhotelsgroup.com



Eurico de Almeida
ADMINISTRADOR
CHIEF EXECUTIVE OFFICER DO REAL HOTELS GROUP EM 2025

Um ano de consolidação

O exercício de 2025 foi, para o Real Hotels Group, um ano de consolidação.

O perímetro de reporte alargou-se para 17 unidades, com a integração das três unidades Amazónia, adquiridas em 2024, e a abertura, em agosto, do Holiday Inn Express & Suites Lisbon – Príncipe Real. No Algarve, o Real Bellavista Hotel & Spa reabriu em junho sob a marca Holiday Inn Algarve Albufeira. O Grupo atingiu um volume de negócios de 93,4 milhões de euros, com 560 108 noites vendidas, 1 054 323 clientes e uma taxa de ocupação de 75,3%.

Nas unidades comparáveis aos dois exercícios, o consumo de energia diminuiu, por efeito das intervenções em iluminação e climatização descritas no capítulo Operate Smart. As fontes renováveis representaram 53% da eletricidade consumida pelo Grupo. No plano das pessoas, o Grupo contou com uma média de 986 colaboradores, realizou 8 869 horas de formação, mais 12,5% do que em 2024, e acolheu 106 estagiários.

O reconhecimento externo acompanhou este percurso. Em março, o Hotel Real Palácio e o Grande Real Villa Itália Hotel & Spa receberam o selo HEART “We Share” da AHP, que distingue a doação de bens a instituições de solidariedade social. Em maio, o Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa e o Grande Real Villa Itália Hotel & Spa foram nomeados para os Prémios Líderes do Turismo, nas categorias Best Family Hotel e Best Luxury Hotel. Em outubro, 11 unidades obtiveram a certificação Green Key 2025. Em novembro, o Grande Real Villa Itália Hotel & Spa foi distinguido como Best for Meetings & Events nos Condé Nast Johansens Awards for Excellence 2026, a segunda distinção consecutiva da unidade neste referencial, depois de Best for Romance na edição de 2025.

Eurico de Almeida
ADMINISTRADOR



Mafalda Dias
CHIEF EXECUTIVE OFFICER DO REAL HOTELS GROUP
EM FUNÇÕES DESDE 2026

Pertencer é o nosso compromisso

Caros stakeholders,

No relatório anterior apresentámos uma nova visão de hospitalidade comprometida para o triénio 2025–2027.

Este relatório diz o que aprendemos ao aplicá-la.

O Grupo não é um modelo replicado unidade a unidade: é a soma de hotéis que valem por aquilo que cada um tem de seu. Uma estratégia definida ao nível do Grupo dava a todos o mesmo plano, mas deixava de fora precisamente o que os distingue — e é essa singularidade que dá ao hóspede uma razão para escolher, à comunidade uma razão para nos querer, e à equipa uma razão para ficar.

Invertemos o sentido. A estratégia passa a começar no lugar e a subir até ao Grupo, orientada por uma única pergunta: o que devemos ao sítio onde existimos? Fazemo-la a quatro destinatários — a nós próprios, ao lugar, a Portugal e ao mundo. É isto que o nome Belonging quer dizer: não estar num sítio, mas pertencer-lhe e responder por isso.

A resposta não pode ser a mesma em Olhão, no Porto ou na Avenida da Liberdade, e por isso cada unidade passará a ter o seu ImPACTO Real, construído com quem ali vive. Comum é o método e o nível de exigência; próprio é o conteúdo.

Nada disto se cumpre sem as pessoas que fazem os nossos hotéis: é nelas que a primeira das quatro perguntas encontra resposta. A elas o meu agradecimento; e a todos vós, colaboradores, parceiros, hóspedes e comunidades, o convite para continuarmos, juntos, a construir hotéis que pertencem verdadeiramente aos seus lugares.

Mafalda Dias
CHIEF EXECUTIVE OFFICER DO REAL HOTELS GROUP

Quem somos

Dezassete unidades, as marcas que operamos, e como nos apresentámos em 2025.



3.1

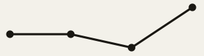
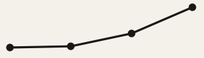
O que fazemos

A 31 de dezembro de 2025, o Real Hotels Group operava 17 unidades hoteleiras, num total de 2 260 quartos, em Lisboa, Cascais, Oeiras, Estoril, Palmela, Porto e Algarve. Ao longo do ano, vendeu 560 108 noites e acolheu 1 054 323 clientes.

A oferta organiza-se em três marcas, Real, Amazónia e Holiday Inn Express/Holiday Inn, que a secção seguinte, “As Nossas Marcas”, caracteriza em detalhe.

Este ano, o Grupo abriu o Holiday Inn Express & Suites Lisbon – Príncipe Real, em agosto de 2025: a primeira unidade Express & Suites do país, com 184 quartos, 30 dos quais suites. Em junho, o Real Bellavista Hotel & Spa reabriu sob a marca Holiday Inn Algarve Albufeira.

Indicadores operacionais, ano a ano

INDICADOR	2022	2023	2024	2025	Δ 2024→2025	EVOLUÇÃO 2022–2025
RevPAR	69,00 €	83,23 €	90,45 €	95,19 €	**+5,2 %**	
Preço médio/noite	109,00 €	116,42 €	121,30 €	126,45 €	**+4,2 %**	
Taxa de ocupação	63 %	71 %	74 %	75,3 %	**+1,3 p.p.**	
Unidades hoteleiras	15	15	14	17	**+21,4 %**	
Quartos	1 934	1 812	1 923	2 223	**+15,6 %**	
Noites vendidas	498 507	500 350	520 003	560 108	**+7,7 %**	
Clientes	860 410	933 555	987 861	1 054 323	**+6,7 %**	

* Os 2 260 quartos correspondem à contagem física a 31 de dezembro de 2025; os 2 223 da tabela são a média anual de quartos disponíveis, base utilizada no cálculo do RevPAR e da taxa de ocupação. O número de clientes de 2024 foi reexpresso de 699 846 para 987 861 (GRI 2-4): o valor publicado no relatório anterior correspondia a quartos-noite e não a clientes.



3.2

As nossas marcas

O Real Hotels Group assenta em cinco valores:

01

a excelência,

que se traduz na dedicação diária a quem visita os hotéis;

02

a colaboração,

exercida através da partilha e da comunicação entre equipas;

03

a portugalidade,

o vínculo ao país e às comunidades locais onde cada unidade se insere;

04

a sustentabilidade,

presente na forma responsável e inclusiva de servir;

05

e a inovação,

a procura constante de diferenciação face ao mercado.

REAL HOTELS

Hotéis Real

DESDE 1994

A marca Hotéis Real, fundada em 1994, dá corpo à vertente patrimonial e portuguesa do Grupo: do Hotel Real Palácio, em Lisboa, ao Grande Real Villa Itália Hotel & Spa, em Cascais, membro da The Leading Hotels of the World, passando pelo Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa e pelo Real Marina Hotel & Spa, na Ria Formosa, cuja ligação ao território se exprime em experiências como o Saline Tour pelas salinas.

Integra ainda o Maxime Boutique Hotel, na Avenida da Liberdade, no eixo do comércio de luxo da cidade: é a expressão mais urbana da marca Real, com uma programação de cabaret que faz parte da história da casa.

GRANDE REAL VILLA ITÁLIA HOTEL & SPA CASCAIS

REAL PALÁCIO HOTEL LISBOA

REAL OEIRAS HOTEL OEIRAS

REAL MARINA HOTEL & SPA OLHÃO

GRANDE REAL SANTA EULÁLIA RESORT & HOTEL SPA ALBUFEIRA

REAL MARINA RESIDENCE OLHÃO

MAXIME HOTEL

AMAZÓNIA

Amazónia

LAZER E FAMÍLIA

A marca Amazónia reúne hotéis de vocação mais lazer e familiar, em Jamor (Oeiras), no Estoril e em Palmela, com uma proposta de estadia mais descontraída e orientada ao descanso.

AMAZÓNIA JAMOR HOTEL

AMAZÓNIA ESTORIL HOTEL

AMAZÓNIA PALMELA APARTAMENTOS TURÍSTICOS

Holiday Inn Express BY IHG

Holiday Inn BY IHG

Holiday Inn Express / Holiday Inn

FRANQUIA IHG

Desde 2009, o Grupo opera ainda, em regime de franquia da IHG, as marcas Holiday Inn Express e Holiday Inn, presentes em Lisboa, no Porto e no Algarve, com uma proposta de conveniência e fiabilidade dirigida ao viajante de negócios e de cidade. A mais recente adição foi o Holiday Inn Express & Suites Lisbon – Príncipe Real, aberto em agosto de 2025: a primeira unidade Express & Suites em Portugal, com 184 quartos, 30 dos quais suites.

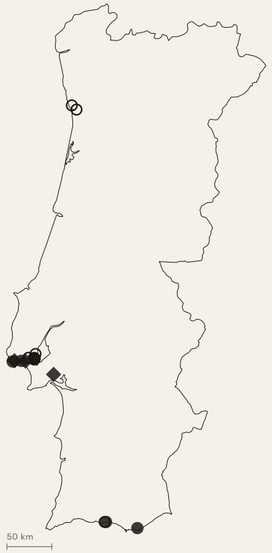
- Holiday Inn Express Aeroporto
- Holiday Inn Express Alfragide
- Holiday Inn Express Avenida da Liberdade
- Holiday Inn Express & Suites Lisbon – Príncipe Real
- Holiday Inn Express Plaza Saldanha
- Holiday Inn Express Porto City Centre
- Holiday Inn Express Porto Exponor
- Holiday Inn Algarve Albufeira



3.3

A nossa presença

Cada hotel é uma porta de entrada para o seu lugar: é essa a leitura que a estratégia de sustentabilidade Belonging, que apresentamos neste relatório, traz à nossa presença geográfica.



● Hotéis Real	6
◆ Amazónia	3
○ Holiday Inn	8

Norte 2 UNIDADES

A tradição do Porto

No coração da cidade Invicta, os nossos hotéis combinam a conveniência para o viajante de negócios com o ponto de partida ideal para explorar uma cultura vibrante.

PORTO

Holiday Inn Express Porto City Centre	Holiday Inn Express Porto Exponor



Centro 12 UNIDADES

A energia de Lisboa

De Cascais e do Estoril a Lisboa, Oeiras e Palmela, um leque de opções que vai do luxo à beira-mar à sofisticação urbana, sempre com um serviço de excelência.

LISBOA

- Holiday Inn Express Aeroporto
- Holiday Inn Express & Suites Lisbon – Príncipe Real
- Maxime
- Holiday Inn Express Avenida da Liberdade
- Holiday Inn Express Plaza Saldanha
- Real Palácio

CASCAIS, ESTORIL E OEIRAS

- Holiday Inn Express Alfragide
- Real Oeiras
- Amazónia Jamor
- Grande Real Villa Itália Hotel & SPA
- Amazónia Estoril

PALMELA

- Amazónia Palmela



Sul

3 UNIDADES

A luz do Algarve

Com vista para a Ria Formosa ou junto às praias de Albufeira, refúgios de tranquilidade e portas de entrada para o melhor da região.

ALBUFEIRA

- Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel SPA
- Holiday Inn Algarve Albufeira

OLHÃO

- Real Marina Hotel & SPA



Quem acolhemos

PERFIL DO CLIENTE

Em 2025, a procura incluiu hóspedes de vários mercados internacionais, com um perfil que varia entre unidades: nas unidades do Algarve, de Alfragide e do Jamor a procura foi predominantemente nacional, enquanto nos hotéis Holiday Inn Express do centro de Lisboa o principal mercado de origem foram os Estados Unidos, seguidos de Portugal, do Brasil e do Reino Unido.

1 054 323

CLIENTES ACOLHIDOS

SEGMENTAÇÃO DE CLIENTES

Cliente individual: representa a larga maioria da procura, entre 62% e 95% consoante a unidade.

Grupos e eventos: representam entre 5% e 38% da procura, consoante a unidade. A oferta dirigida a este segmento será enquadrada pelo referencial Unique Meetings, cujos critérios se encontram em desenvolvimento, apresentado no capítulo “Stay Unique”.





3.4

A nossa missão

A missão do Grupo é transformar cada estadia num momento inesquecível e ser reconhecido como o grupo hoteleiro de referência em Portugal, também pelo impacto positivo nos lugares onde opera. Em 2025, essa missão concretiza-se num portefólio comercial de 17 unidades.

O crescimento do Grupo tem ocorrido sobretudo através da integração de novas operações, desde a fundação do Grupo Bernardino Gomes, na década de 1970, até à fusão de 2020 com a NEWPALM. Em 2025, o Grupo consolidou a integração operacional das unidades Amazónia e recolheu contributos para a revisão da estratégia de sustentabilidade, concluída e aprovada em 2026 e apresentada no capítulo “Belonging – Estratégia ESG”.

Reconhecimentos e certificações

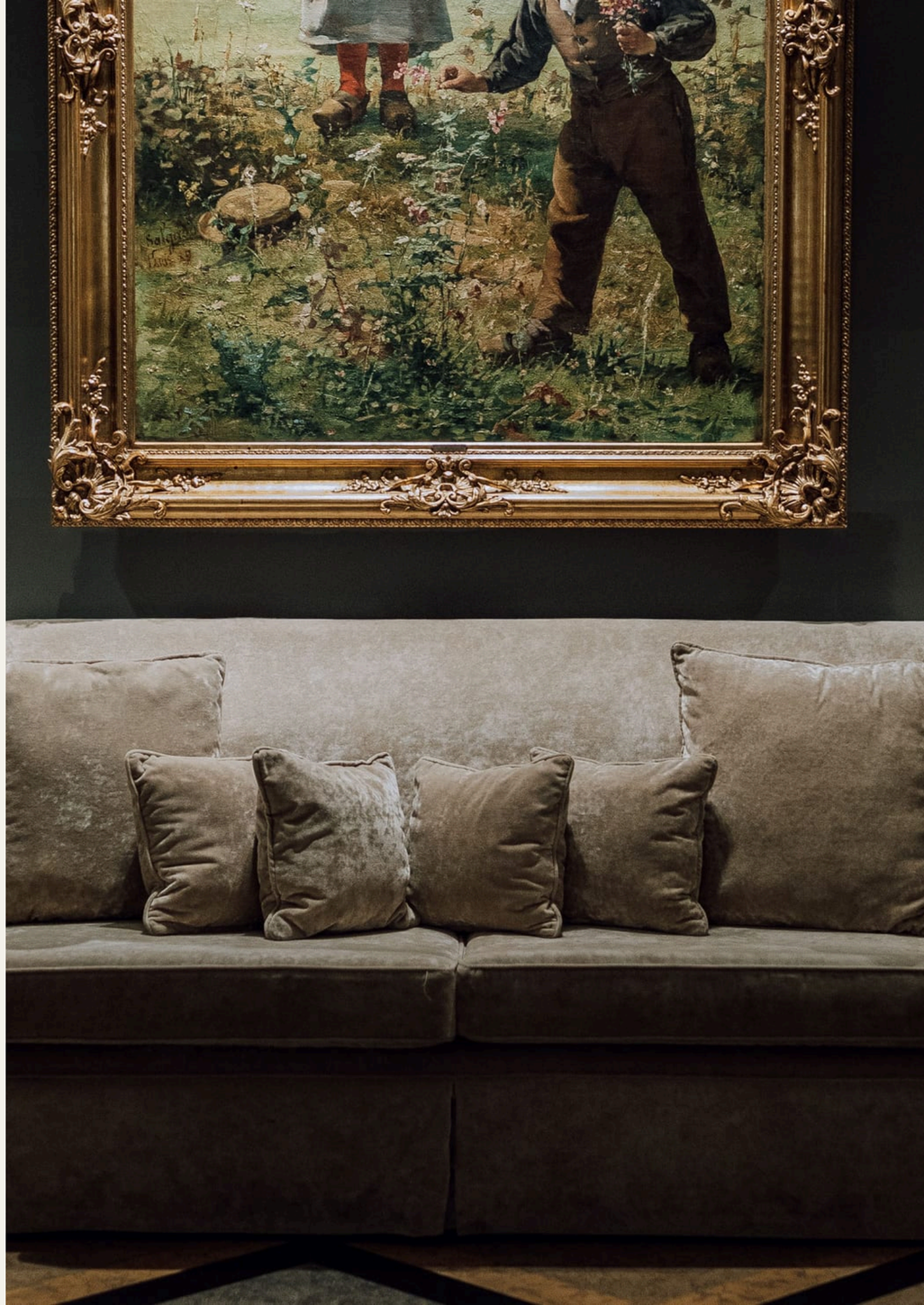
Março 2025	Selo HEART “We Share” da AHP ao Hotel Real Palácio e ao Grande Real Villa Itália Hotel & Spa
Maio 2025	Nomeação do Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa em Best Family Hotel e do Grande Real Villa Itália Hotel & Spa em Best Luxury Hotel, nos Prémios Líderes do Turismo (TNews)
Outubro 2025	11 hotéis com certificação Green Key
Novembro 2025	Distinção do Grande Real Villa Itália Hotel & Spa nos Condé Nast Johansens Awards for Excellence, na categoria Best for Meetings & Events (edição 2026), depois da distinção Best for Romance na edição anterior

3.5

A nossa história

Foi num mundo em transformação que, em 2020, nasceu o Real Hotels Group, fruto da fusão de dois grupos hoteleiros nacionais: os detentores da marca REAL e a NEWPALM, operadora do Holiday Inn Express da IHG em Portugal. A fusão consolidou a presença do Grupo em Lisboa, Porto e Algarve.

Em 2025, o Grupo operou 17 unidades hoteleiras, reforçadas pela integração das três unidades Amazónia, adquiridas em 2024, e pela abertura, em agosto, do Holiday Inn Express & Suites Lisbon – Príncipe Real. No Algarve, o Real Bellavista Hotel & Spa passou a operar como Holiday Inn Algarve Albufeira. O projeto de reabertura do Hotel Real Parque com nova identidade continua em curso, e o Real Hotels Group consolida a sua presença em Lisboa, Cascais, Oeiras, Estoril, Palmela, Porto e Algarve, com a ambição de construir um portfólio que reflita a história e a cultura de cada lugar onde está presente, aliando conforto, serviço e tecnologia a uma identidade própria.



3.5 A NOSSA HISTÓRIA

1970 | 1980 | 1990 | 2000 | 2010 | 2020

1970s
Fundado o Grupo Bernardino Gomes

1994
Hotel Real Parque

1997
Real Residência

2002
Real Bellavista Hotel & Spa

2003
- Hotel Real Oeiras
- Hotel Real Palácio

2004
Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa

2007
Grande Real Villa Itália Hotel & Spa

2009
- Holiday Inn Express Porto Exponor
- Holiday Inn Express Aeroporto

2010
- Real Marina Hotel & Spa
- Real Marina Residence

2012
Holiday Inn Express Alfragide

2014
Holiday Inn Express Lisbon Avenida da Liberdade

2018
Maxime Boutique Hotel

2019
- Holiday Inn Express Plaza Saldanha
- Holiday Inn Express Porto City Centre

2020
Fusão dos detentores da marca REAL com a NEWPALM

2024
- Grupo passa a gerir as três unidades Amazónia, em Jamor, no Estoril e em Palmela, após a sua aquisição
- Encerramento da Real Residência

2025
- Abertura do Holiday Inn Express & Suites Lisbon – Príncipe Real
- O Real Bellavista Hotel & Spa passa a Holiday Inn Algarve Albufeira
- Contributos para a revisão da estratégia de sustentabilidade

2026
Conclusão e aprovação da estratégia de sustentabilidade Belonging pela direção

3.6

Destaques 2025

Desempenho económico

Em 2025, o Grupo gerou um volume de negócios de 93 391 409 €, incluindo 70 857 191 € em alojamento, 21 323 689 € em F&B, 958 418 € em SPA e 252 111 € em outros proveitos. A taxa de ocupação foi de 75,3% e o RevPAR de 95,19 €, com 560 108 noites vendidas e 1 054 323 clientes acolhidos nas 17 unidades do Grupo.





Desempenho social: hóspedes

75,3 %	95,19 €	560 108	1 054 323
Taxa de ocupação	RevPAR	Noites vendidas	Clientes

A pontuação média de satisfação foi de 8,3 em 10. Nas unidades já incluídas no relatório anterior a média manteve-se em 8,4, sendo a variação ao nível do Grupo explicada pela entrada das três unidades Amazónia no perímetro. Registaram-se 59 reclamações nas 12 unidades que reportaram este indicador, num perímetro de 17. O valor não é diretamente comparável com as 43 reclamações apuradas para o conjunto do Grupo em 2024. O Grupo obteve a certificação Green Key em 11 unidades, em outubro de 2025, e mantém a distinção TUR4all no Real Marina Hotel & Spa.

8,3	59
Pontuação média de satisfação (/10)	Reclamações registadas

Desempenho ambiental

O consumo de água foi de 0,68 m³ por quarto ocupado e 0,36 m³ por hóspede. As emissões de gases com efeito de estufa de âmbito 1 e 2, e de âmbito 3 parcial, somaram 4 446 toneladas de CO2e.

EMISSÕES DE GEE

2024 — 5 038 t

14 UNIDADES, ANTES DA AQUISIÇÃO AMAZÓNIA · FROTA NÃO CONTABILIZADA

2025 — 4 446 t

17 UNIDADES · INCLUI 841 T DE EMISSÕES DA FROTA, CONTABILIZADAS PELA PRIMEIRA VEZ

ÁGUA · M³

378 255 m³ CONSUMO DE REDE

0,68 m³

POR QUARTO OCUPADO · +9,4 % FACE A 2024

0,36 m³

POR HÓSPEDE



Desempenho social: pessoas

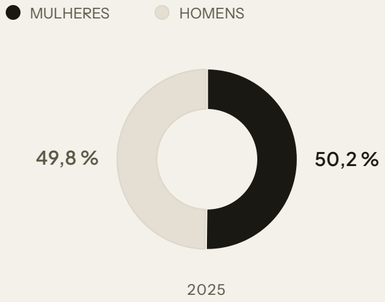
O Grupo empregou, em média, 986 colaboradores, sendo 50,2% mulheres. A taxa média de rotatividade desceu de 55,5% em 2024 para 50,2%, e as horas de formação cresceram 12,5%, para 8 869 horas.

986
Colaboradores (média)
+14,4 % face a 2024

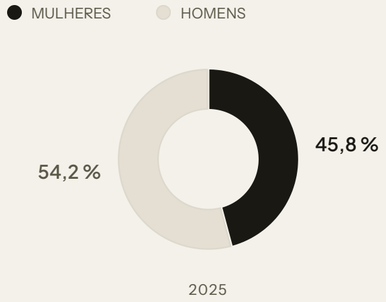
50,22 %
Rotatividade média
−5,3 p.p. face a 2024

8 869
Horas de formação
+12,5 % face a 2024

EFETIVO MÉDIO



MULHERES EM CARGOS DE DIREÇÃO



> Não se registaram acidentes graves.





Belonging

A arquitetura Belonging, o ImPACTO Real e os dez compromissos para 2030.

Abordagem ESG

A experiência das unidades fundamentou a revisão da estratégia

Este capítulo apresenta a revisão da estratégia conduzida em 2024 e 2025 e a direção que dela resulta. As metas que quantificam os compromissos não são apresentadas nesta edição, por não estarem ainda estabilizadas. O que aqui se descreve é o caminho definido e o compromisso assumido, e não os resultados de um plano em execução.

Em 2024, o Grupo definiu a visão “Committed Hospitality”, assente em três pilares e dez compromissos. Ao levá-la às unidades, os contributos das equipas e da direção mostraram que os resultados dependem da realidade operacional e territorial de cada hotel, e que a aplicação das mesmas medidas em contextos diferentes não assegura resultados equivalentes.

Dessa revisão nasce o Belonging, a estratégia de sustentabilidade revista do Grupo, concluída e aprovada em 2026, em data posterior ao período de reporte. Mantém os pilares e os compromissos e organiza a sua concretização em quatro níveis: Nós, Local, Portugal e Mundo.

Eixos fundamentais

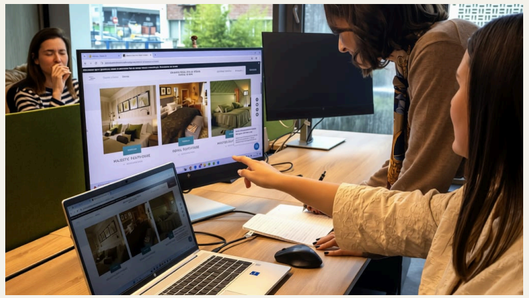
Para definir as prioridades, a análise assentou em três eixos, a que a revisão acrescentou um quarto:



01

Escuta ativa dos stakeholders

Mapeámos e analisámos as expectativas dos principais stakeholders.



02

Análise de tendências e riscos

Avaliámos as macrotendências do setor, da transição climática à exigência de transparência e ética nos negócios.



03

Dupla materialidade

Identificámos e priorizámos os temas mais relevantes, do ponto de vista financeiro e do impacto das operações.



04

Auscultação das unidades

Recolhemos os contributos das equipas e da direção de cada hotel ao longo do processo de revisão.

Os três pilares

Da convergência destes eixos mantêm-se os três pilares, Stay Unique, Operate Smart e Be Responsible, a resposta estratégica do Grupo aos desafios e oportunidades mais prementes.

PILAR 1

Stay Unique

CRIAR ESTADIAS COM PROPÓSITO

Reúne o desenvolvimento da oferta Stay Unique — Unique Stays, Unique Meetings e Unique Meals —, a promoção de Unique Experiences através de uma comunidade de parceiros e mobilidade mais sustentável, e o aumento do nível de inclusão dos nossos hotéis.

PILAR 2

Operate Smart

INOVAR PARA A EFICIÊNCIA

Foca-se em aumentar a eficiência energética e hídrica dos ativos em operação e reduzir a pegada de carbono, promover a biodiversidade através de projetos de conservação do capital natural, e impulsionar a inovação, a desmaterialização e a circularidade.

PILAR 3

Be Responsible

REGENERAR E RESPONSABILIZAR

Compromete-se a melhorar continuamente o Sistema de Gestão de Sustentabilidade, reforçar a accountability e a due diligence na cadeia de valor, aumentar a capacidade de atrair e reter colaboradores, e desenvolver mecanismos de apoio às comunidades locais.

Arquitetura Belonging

Os quatro níveis não se distinguem pelo impacto ou pela pressão regulatória, que todos têm, mas pela escala em que ocorre a principal execução de cada compromisso.

A arquitetura Belonging organiza-se em quatro níveis de pertença, definidos pela escala principal da execução de cada compromisso: individual, local, nacional ou global.

Como decidimos o que cabe em cada nível

Belonging · Nós	Abrange as responsabilidades e práticas de cada colaborador, a formação e os comportamentos em cada função.
Belonging · Local	Abrange a relação de cada unidade com as comunidades, instituições e organizações do respetivo território. É neste nível que o ImPACTO Real adapta os compromissos comuns às prioridades de cada lugar.
Belonging · Portugal	Reúne os compromissos associados ao contexto regulamentar, institucional e laboral português.
Belonging · Mundo	Reúne os compromissos baseados em referenciais internacionais, aplicáveis a todo o Grupo.

Matriz Belonging: escalas × pilares

ESCALAS	STAY UNIQUE	OPERATE SMART	BE RESPONSIBLE
Belonging · Nós O QUE DEVEMOS A NÓS PRÓPRIOS	—	—	Cultura de sustentabilidade em cada função do hotel
Belonging · Local O QUE DEVEMOS AO LUGAR	Unique Experiences Unique Stays Unique Meetings Unique Meals Desperdício Alimentar	Eficiência energética e hídrica Conservação Biodiversidade Gestão Resíduos e compostagem	ImPACTO Real
Belonging · Portugal O QUE DEVEMOS AO PAÍS	TUR4ALL Acessibilidade Inclusão e Isolamento Social	Água FOREST Economia Circular Descarbonização Inovação e Desmaterialização/Digitalização processos	Talento Procurement
Belonging · Mundo O QUE DEVEMOS AO MUNDO	—	Green Key BREEAM Carbono ISO 14001 Circularidade Taxonomia	Due diligence UN Principles



ImPACTO Real

Um documento público entre cada hotel e os representantes da sua comunidade.

O ImPACTO Real foi concebido como um documento público a celebrar entre cada hotel e representantes da comunidade local — autarquia, junta de freguesia, escolas, estabelecimentos comerciais e organizações locais — e desenvolve-se em cinco etapas.

O modelo aprovado prevê um método comum às unidades do Grupo — responsável designado, orçamento dedicado, critérios de seleção de parceiros, auscultação anual documentada e registo documental das evidências —, com os compromissos de cada Pacto a definir com a participação documentada da comunidade.

A implementação será faseada, a partir do próximo ano, com início numa unidade-piloto, e os programas e resultados serão reportados quando a implementação produzir evidência verificável.

1
Diagnóstico
Mapear comunidade, ofícios, escolas, parceiros

2
ImPACTO Real
Documento público com 4–6 compromissos

3
Programa
Calendário de ações por vetor

4
Medição
Indicadores comuns por vetor

5
Relatório
Anual, público, partilhado com a comunidade

O nosso modelo de criação de valor

Recursos mobilizados e resultados gerados em 2025

INPUTS · RECURSOS

CAPITAL HUMANO

986
Colaboradores

50,2%
Mulheres

31,5%
Colaboradores de nacionalidade estrangeira

CAPITAL NATURAL

27 853 MWh
Energia consumida (eletricidade e gás)

378 255 m³
Água adquirida à rede pública

CAPITAL SOCIAL

35
Parcerias com escolas, universidades e centros de formação

CAPITAL FINANCEIRO

36,29 M€
Custos operacionais



Como estamos a construir o futuro do Real Hotels Group

Diversificação de segmentos e localizações

Forte aposta na digitalização

Inovação

Sustentabilidade

OUTPUTS · CRIAÇÃO DE VALOR

CAPITAL FINANCEIRO

93,39 M€
Vendas

41,78 M€
Pagamentos a fornecedores

94,04 M€
Valor Económico Gerado

71,88 M€
Valor Económico Distribuído

CAPITAL NATURAL

4 446 t
Emissões CO2e

CAPITAL HUMANO

26,70 M€
Salários de colaboradores

50,2%
Média de rotatividade

INOVAÇÃO E SEGURANÇA

0,186 M€
Inovação e transformação digital/cibersegurança

CAPITAL SOCIAL

106
Estagiários recebidos nas diferentes unidades

Os indicadores financeiros abrangem as três sociedades operacionais incluídas no perímetro de reporte (GRI 2-2) e excluem as sociedades detentoras dos imóveis.

Dez compromissos para 2030

Os compromissos mantêm-se na revisão Belonging. As metas que os quantificam não estão estabilizadas e não constam desta edição.



Stay Unique

01
Desenvolver a oferta Stay Unique: Unique Stays, Unique Meetings e Unique Meals.

ODS
10 · 11 · 12 · 17



ESCALAS
Belonging · Local

02
Promover Unique Experiences, com uma comunidade de parceiros e mobilidade mais sustentável.

ODS
10 · 11 · 12 · 17



ESCALAS
Belonging · Local

03
Aumentar o nível de inclusão e acessibilidade dos hotéis do Grupo.

ODS
10 · 11 · 12 · 17



ESCALAS
Belonging · Local · Belonging · Portugal

Operate Smart

04
Aumentar a eficiência energética e hídrica dos ativos e reduzir a pegada de carbono.

ODS
6 · 7 · 9 · 12 · 13 · 14 · 15



ESCALAS
Belonging · Portugal · Belonging · Mundo

05
Promover a biodiversidade, com projetos de conservação do capital natural.

ODS
6 · 7 · 9 · 12 · 13 · 14 · 15



ESCALAS
Belonging · Portugal

06
Impulsionar a inovação, a desmaterialização e a circularidade.

ODS
6 · 7 · 9 · 12 · 13 · 14 · 15



ESCALAS
Belonging · Mundo

Be Responsible

07
Melhorar continuamente o Sistema de Gestão de Sustentabilidade.

ODS
4 · 5 · 8 · 10 · 16 · 17



ESCALAS
Belonging · Nós

08
Reforçar a accountability e a due diligence na cadeia de valor.

ODS
4 · 5 · 8 · 10 · 16 · 17



ESCALAS
Belonging · Mundo

09
Atrair e reter colaboradores.

ODS
4 · 5 · 8 · 10 · 16 · 17



ESCALAS
Belonging · Portugal

10
Desenvolver mecanismos de apoio às comunidades locais.

ODS
4 · 5 · 8 · 10 · 16 · 17



ESCALAS
Belonging · Local

* Os ODS indicados são aqueles a que o Grupo associa os compromissos de cada pilar. A correspondência foi estabelecida internamente, ao nível dos objetivos e não das metas, e não quantifica o contributo do Grupo para cada um. A quantificação depende das metas dos compromissos, ainda não estabilizadas.



Em ação

Onde a estratégia encontra a operação: os três pilares Belonging aplicados nas 17 unidades em 2025.

Belonging em ação

5.1

Stay Unique

Uma estadia personalizada é também uma estadia que respeita o lugar onde acontece.

5.2

Operate Smart

Um hotel que se constrói bem pertence melhor ao lugar onde existe.

5.3

Be Responsible

Um hotel bem gerido é também um hotel que cuida de quem o faz acontecer

Stay Unique

Uma estadia personalizada é também uma estadia que respeita o lugar onde acontece.



Na atual estratégia Belonging, o Stay Unique é o pilar que integra a sustentabilidade na experiência do hóspede. Este capítulo organiza a atuação em três áreas: as escolhas responsáveis a integrar na estadia, a ligação de cada unidade ao território e a digitalização da experiência. Em 2025, este percurso encontra-se em fases distintas de maturidade — de iniciativas já em prática, como a digitalização e a ligação ao território, à definição dos referenciais e compromissos de sustentabilidade, que serão progressivamente consolidados nos próximos anos.

A digitalização acompanha esta personalização sem lhe retirar proximidade. O chatbot HiJiffy, disponível nos websites das unidades e do Grupo, geriu 66 467 conversas ao longo do ano. O SuitePad, sistema de tablets em quarto, está instalado no Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa, onde registou 4 667 pedidos de não limpeza do quarto. Os menus por código QR são utilizados no bar Mare do Grande Real Villa Itália Hotel & Spa, e as chaves RFID em madeira substituíram as chaves em plástico em todas as unidades, com exceção das Amazónia.

A inclusão e a certificação atravessam as três áreas, também elas em diferentes estágios de concretização. A certificação Green Key já é uma realidade em 11 hotéis do Grupo, referencial internacional que reconhece a gestão ambiental na hotelaria. Já o TUR4all constitui uma meta a alcançar: o Grupo assume o compromisso de estender o referencial às unidades que reúnam os requisitos de acessibilidade, cuja identificação está em curso.



5.1.1

Experiência do hóspede e Digital

O lugar como parte da estadia

A ligação de cada unidade ao seu território é o que distingue a experiência. Em Olhão, o Real Marina Hotel & Spa propõe o Saline Tour nas salinas da Ria Formosa e passeios de bicicleta pela ria. Em Lisboa, o Maxime Boutique Hotel Avenida da Liberdade mantém a programação de cabaret que faz parte da história da casa. O Grupo mantém ainda uma parceria com a Direção Cultural da Marinha Portuguesa, que dá aos hóspedes 20% de desconto nas visitas aos seus equipamentos culturais, e o Grande Real Villa Itália Hotel & Spa, em Cascais, integra os Leading Hotels of the World.

A oferta de bem-estar, dos programas de Spa às experiências ao ar livre, completa esta dimensão.

Três referenciais para estruturar a oferta responsável

A oferta responsável do Grupo organiza-se em três referenciais — Unique Stays, Unique Meetings e Unique Meals —, cujos critérios se encontram em desenvolvimento. Antes dos projetos-piloto, previstos para duas unidades, serão concluídos os requisitos de elegibilidade, os indicadores, o processo de verificação e as regras de comunicação ao cliente.



Unique Stays

Critérios preliminares para reduzir o consumo de materiais e recursos no alojamento: comunicação desmaterializada, limpeza e têxteis opcionais com incentivo ao hóspede, amenities certificados.



Unique Meetings

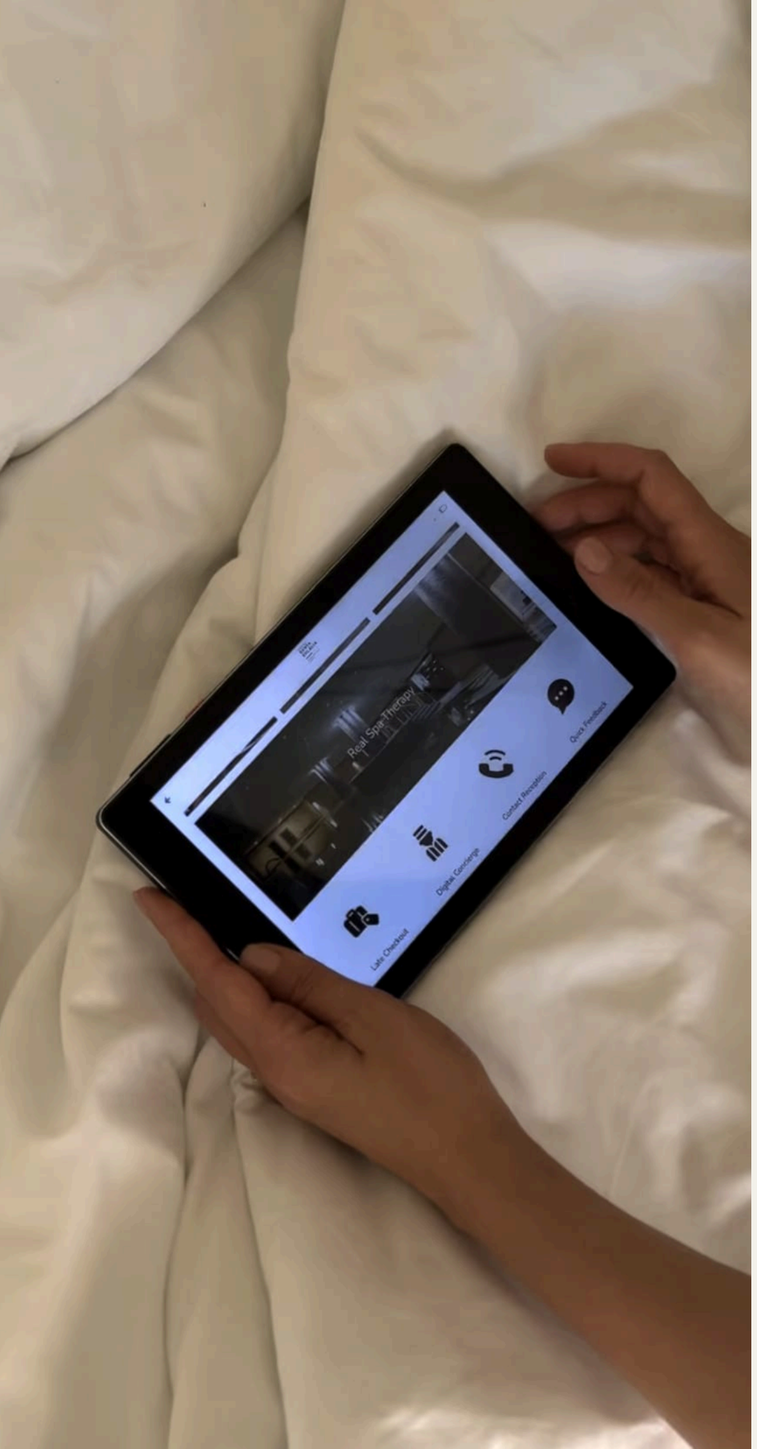
Critérios preliminares para eventos integráveis nas políticas de sustentabilidade dos clientes empresariais: desmaterialização de processos, materiais reutilizáveis.



Unique Meals

Orienta a oferta alimentar para produtos locais e sazonais, opções de proteína vegetal, produtos certificados e parcerias de combate ao desperdício alimentar.

Os critérios de inclusão aplicam-se aos três referenciais. No TUR4all, o compromisso é estender o referencial às unidades que reúnam os requisitos de acessibilidade, cuja identificação está em curso.



Digital

A relação do hóspede com o hotel começa, cada vez mais, num ecrã. O chatbot dos websites e o SuitePad aproximam-no dos serviços da unidade, simplificam pedidos e reduzem o papel em circulação.

Em 2025, o Grupo utilizou duas soluções distintas da HiJiffy. O Digital Concierge, que enviava mensagens por WhatsApp na pré-estadia, durante a estadia e na pós-estadia, estava implementado apenas nas unidades de cinco estrelas e foi descontinuado ao longo do ano. O chatbot integrado nos websites manteve-se em funcionamento e é a solução a que se referem os indicadores apresentados.

O chatbot esteve disponível nos websites de sete unidades* e no website do Grupo, tendo gerido 66 467 conversas, das quais 61 388 nos websites das unidades e 5 079 no website do Grupo. Em 2024 foram geridas 75 928 conversas. A percentagem de conversas resolvidas sem intervenção humana foi de 82,86%, face a 86,25% em 2024.

O SuitePad dá aos hóspedes a opção de dispensar a limpeza diária. As dispensas de quarto constam da tabela. Os valores de 2025 são reportados no Grande Real Santa Eulália, a única unidade com dados de SuitePad em 2025. Os menus por código QR e as chaves RFID em madeira completam estas medidas.

CHATBOT HIJIFFY, 2024–2025

MÉTRICA	2024	2025
Unidades com chatbot	8/17	7/17*
Conversas geridas	75 928	66 467
Resolvidas sem intervenção humana	86,25%	82,86%

SUITEPAD, DISPENSAS DE LIMPEZA

MÉTRICA	2024	2025
Quartos que optaram por não ter limpeza	3 416	4 667

* O chatbot esteve ativo no website do Real Bellavista Hotel & Spa até ao final de maio de 2025: o website manteve-se online após o encerramento da unidade, a 3 de janeiro, tendo a unidade reaberto em junho sob a marca Holiday Inn Algarve Albufeira. O Real Marina Residence dispõe de chatbot próprio e é contabilizado autonomamente na recolha; no perímetro do relatório integra o Real Marina Hotel & Spa. O website do Grupo dispõe igualmente da solução e não corresponde a uma unidade hoteleira.

Certificações e distinções

TUR4all 1/17



O TUR4all é a distinção de turismo acessível atribuída a estabelecimentos que trabalham a acessibilidade das suas instalações e serviços. Em Portugal é desenvolvida pela Accessible Portugal, associação sem fins lucrativos dedicada ao turismo acessível desde 2006, no âmbito do programa ALL FOR ALL do Turismo de Portugal, com o apoio da European Network for Accessible Tourism e da Fundação Vodafone Portugal. A atribuição assenta num diagnóstico presencial conduzido por técnicos especializados, e o âmbito não se esgota na mobilidade: abrange necessidades visuais, auditivas, cognitivas e de orientação, e ainda intolerâncias e alergias alimentares. O relatório de avaliação fica publicamente disponível, o que permite ao hóspede verificar as condições concretas da unidade antes de reservar.

O compromisso assumido na estratégia é estender o referencial às unidades que reúnam os requisitos de acessibilidade, cuja identificação está em curso.

UNIDADE DISTINGUIDA

Real Marina Hotel & Spa

Green Key 11/17



A Green Key é atribuída pela Foundation for Environmental Education e coordenada em Portugal pela ABAE – Associação Bandeira Azul de Ambiente e Educação. A certificação reconhece a gestão ambiental e as práticas de sustentabilidade da unidade, com destaque para a conservação da energia e da água e a gestão de resíduos, e a sua atribuição depende de critérios exigentes que incluem uma visita de verificação no local.

UNIDADES COM GREEN KEY 2025

Maxime Boutique Hotel Avenida da Liberdade	Holiday Inn Express Aeroporto
Hotel Real Oeiras	Holiday Inn Express Avenida da Liberdade
Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa	Holiday Inn Express Plaza Saldanha
Grande Real Villa Itália Hotel & Spa	Holiday Inn Express Porto City Centre
Holiday Inn Algarve Albufeira	Holiday Inn Express Porto Exponor
Holiday Inn Express Alfragide	

Enquanto o TUR4all avalia a acessibilidade, a Green Key avalia o desempenho ambiental. As duas distinções são complementares.



5.1.2

Satisfação do hóspede

A satisfação do hóspede é um dos indicadores mais diretos do desempenho do Grupo e, simultaneamente, um dos mais exigentes de gerir: resulta de centenas de pequenas interações, em cada estadia, que só em conjunto constroem a perceção final de quem nos visita.

Por isso, acompanhamos esta dimensão de forma contínua, reunindo as avaliações publicadas nas agências de viagens online e em plataformas como o Google e o TripAdvisor, bem como as respostas aos questionários enviados aos hóspedes após a estadia, nas unidades Real através do CRM do Grupo e nas unidades Holiday Inn através dos canais próprios da IHG. Este compromisso assume particular relevância num portefólio tão diverso como o nosso, que vai do luxo à conveniência: as expectativas do hóspede variam de unidade para unidade, e é por isso que cada direção acompanha de perto a sua própria pontuação, em vez de se guiar apenas por uma média de Grupo.

Cada unidade revê mensalmente as suas pontuações e analisa os comentários recebidos, para identificar melhorias concretas e traduzi-las em ações no terreno.

Em 2025, a pontuação média do Grupo foi de 8,3 em 10, valor que inclui pela primeira vez as três unidades Amazónia e não é, por isso, diretamente comparável com os 8,4 de 2024. Registaram-se 59 reclamações nas unidades que reportaram este indicador**.

5.1.2 SATISFAÇÃO DO HÓSPEDE

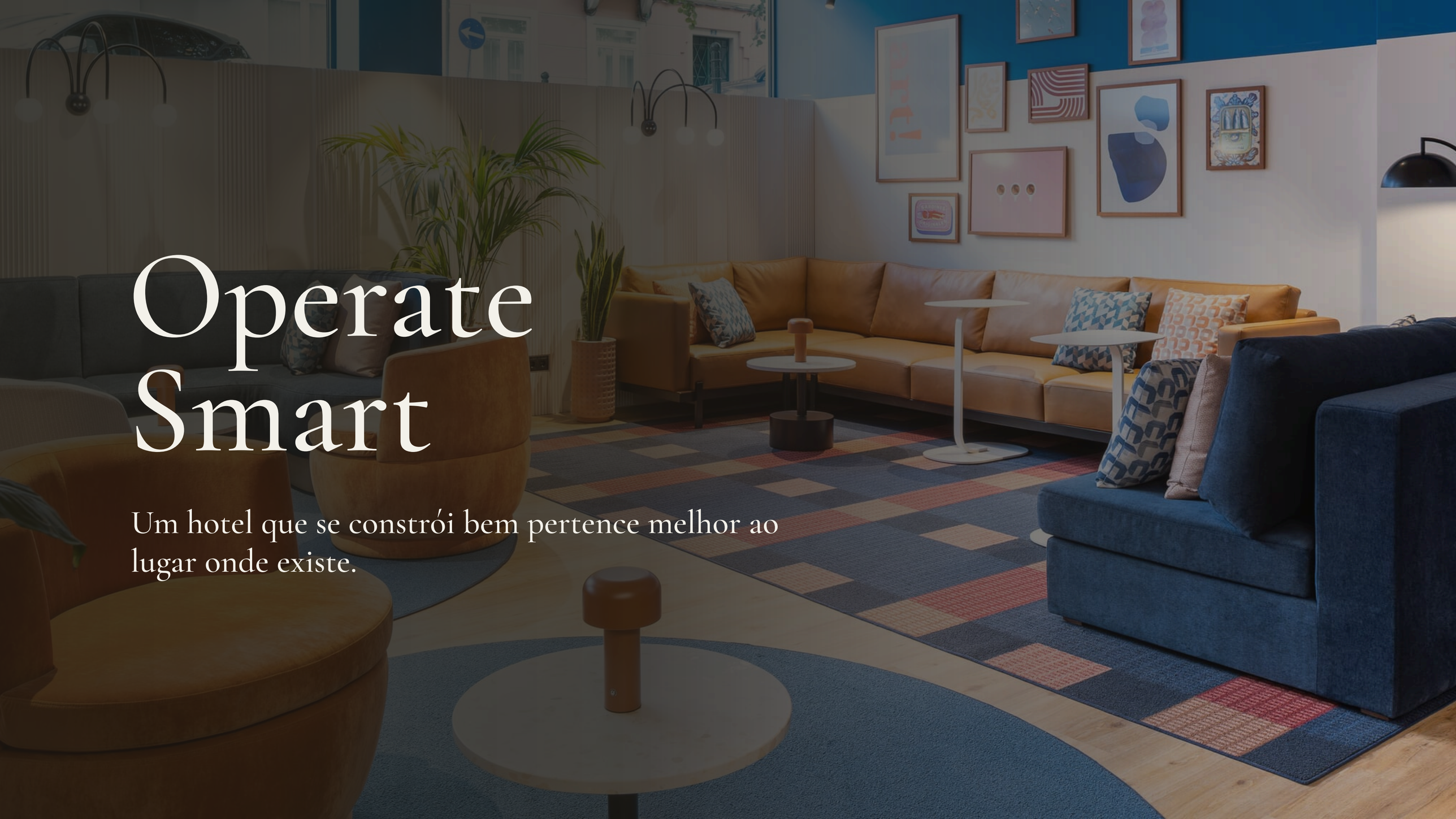
SATISFAÇÃO DO HÓSPEDE POR UNIDADE, 2024–2025

UNIDADE	2024	2025
Holiday Inn Express Aeroporto	7,70	7,40
Holiday Inn Express Plaza Saldanha	8,40	8,50
Holiday Inn Express Alfragide	7,90	8,00
Holiday Inn Express Avenida da Liberdade	8,30	8,60
Holiday Inn Express Porto City Centre	8,60	8,40
Holiday Inn Express Porto Exponor	8,00	8,20
Maxime Boutique Hotel Avenida da Liberdade	9,00	9,00
Hotel Real Palácio	8,20	8,20
Grande Real Villa Itália Hotel & Spa	9,10	9,30
Hotel Real Oeiras	8,10	8,10
Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa	8,60	8,40
Real Marina Hotel & Spa	8,70	8,70
Holiday Inn Algarve Albufeira *	—	8,70
Holiday Inn Express & Suites Lisbon – Príncipe Real *	—	8,40
Amazónia Jamor *	—	7,10
Amazónia Estoril *	—	7,20
Amazónia Palmela *	—	8,40
Grupo (média)	**8,4**	**8,3**
Reclamações (Grupo)	**43**	**59**

As pontuações resultam das avaliações publicadas nas agências de viagens online e em plataformas como o Google e o TripAdvisor, e das respostas aos questionários enviados aos hóspedes após a estadia, através do CRM do Grupo nas unidades Real e dos canais próprios da IHG nas unidades Holiday Inn.

* Unidades sem pontuação comparável em 2024: o Holiday Inn Express & Suites Lisbon – Príncipe Real abriu em agosto de 2025; o Holiday Inn Algarve Albufeira passou a operar sob esta marca durante o ano, tendo registado 8,3 em 2024 enquanto Real Bellavista Hotel & Spa; e as três unidades Amazónia integram o perímetro de reporte pela primeira vez em 2025.

** O apuramento de reclamações de 2025 abrange 12 das 17 unidades do perímetro de reporte. O Holiday Inn Express Aeroporto, o Amazónia Estoril e o Amazónia Palmela não reportaram este indicador. O Grande Real Villa Itália e o Grande Real Santa Eulália responderam com base em avaliações online, critério não comparável com o registo de reclamações, pelo que não foram incluídos. O total de 43 reclamações de 2024 foi apurado para o conjunto do Grupo, pelo que a comparação entre os dois anos não é direta.



Operate Smart

Um hotel que se constrói bem pertence melhor ao lugar onde existe.

5.2.1

Energia e clima

Cada hotel que construímos ou renovamos é uma oportunidade que temos de fazer melhor, porque as opções que tomamos quando construímos ou renovamos um edifício têm consequências no longo prazo, sobre o clima e sobre o consumo de energia. Procuramos soluções que consumam menos, custem menos e pesem menos no ambiente — sem perder de vista o que é realmente viável. Seguimos os referenciais das marcas com quem trabalhamos, aplicamos medidas reconhecidas pelos principais sistemas de avaliação ambiental, e partilhamos esta forma de pensar com quem fica nos nossos hotéis e com quem neles trabalha todos os dias, para que sejam parte ativa do processo de melhorar a nossa eficiência energética.

Operar bem é também operar de forma mais sustentável

A eficiência operacional, a par da inovação e da digitalização são, para o Grupo, pilares estratégicos na gestão dos nossos hotéis. O Grupo assume o compromisso de operar de forma inteligente, otimizando processos e recursos em cada unidade, alinhando a sua atuação às exigências do mercado e aos grandes desafios ambientais da atualidade. Ao integrar princípios de ecoeficiência reforçamos a resiliência do negócio, reduzimos custos operacionais e asseguramos uma gestão mais eficiente dos ativos. Na fase de operação, o Grupo mantém um compromisso ativo com a melhoria da eficiência energética, pela relevância da energia no P&L de hotel. Procuramos, de forma contínua, identificar oportunidades de melhoria, e estudar a viabilidade de novas soluções que permitem simultaneamente reduzir custos e reduzir a pegada energética de cada hotel.

Clima e eficiência energética

Entre 2024 e 2025, o consumo de eletricidade e gás desceu 2,52%, passando de 27 709 MWh[1] para 27 012 MWh. Esta leitura deve, porém, ser contextualizada: em 2025 o perímetro de reporte inclui mais quatro unidades do que em 2024, conforme explicitado na secção Sobre o Relatório. Excluindo essas unidades, e comparando apenas as que estiveram ativas nos dois anos, a redução efetiva chega aos 13,7% — um resultado que reflete ganhos reais de eficiência energética no portefólio.

Em 2025, a redução de 13,7% no consumo de energia nas unidades comparáveis ao ano anterior não resultou de um único investimento, mas antes de um conjunto de decisões sistemáticas tomadas ao longo do ano: substituição de 2 250 luminárias por LED nas unidades Grande Real Santa Eulália e Holiday Inn Algarve Albufeira, e a renovação dos sistemas de climatização no Holiday Inn Algarve Albufeira. Foram ainda substituídas luminárias nas unidades Real Marina Hotel & SPA, Real Palácio e Amazónia Jamor. A equipa de manutenção é o motor deste processo. É ela que identifica as oportunidades, avalia a viabilidade dos investimentos e garante que as melhorias se traduzem em resultados reais — redução de custo, consumo e emissões evitadas.

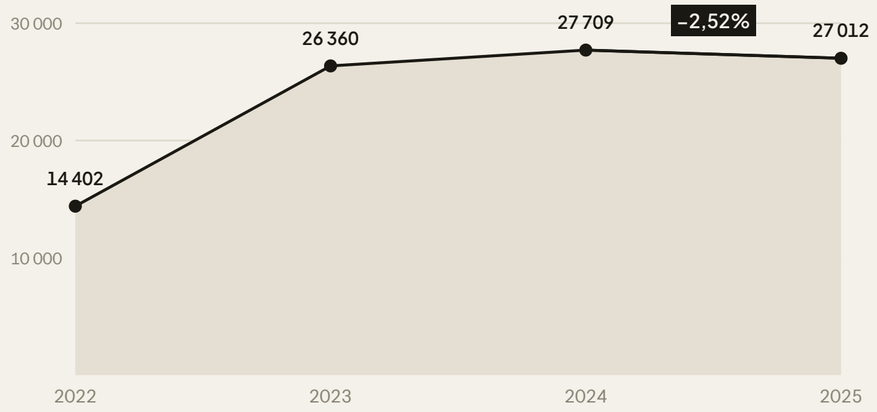
-13,7%
Energia em like-for-like (eletricidade e gás), unidades comparáveis

53,4%
Consumo de eletricidade de fontes renováveis em 2025

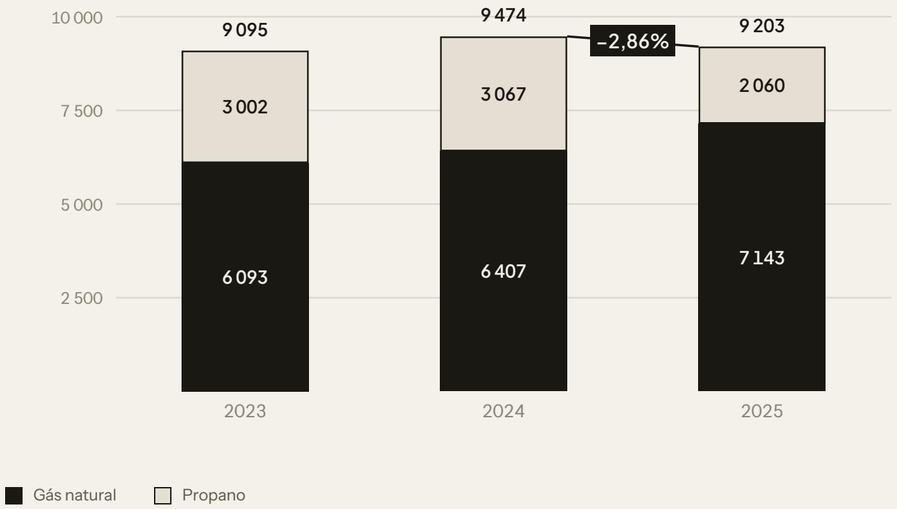
27 853 MWh
Energia total consumida em 2025: eletricidade, gás e frota

[1] O valor publicado em 2024 era de 23 906 MWh, dado que os dados recolhidos não incluíam os últimos meses do ano. Este ano o valor foi corrigido para 27 709 MWh, refletindo o consumo ao longo de todo o ano de 2024.

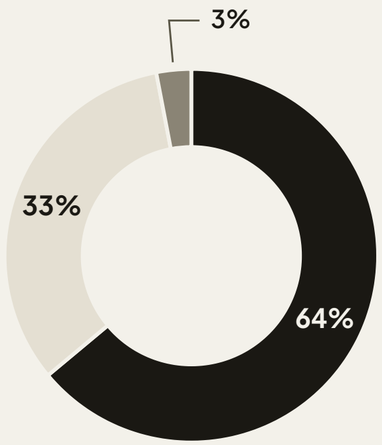
CONSUMO DE ELETRICIDADE E GÁS, MWH



CONSUMO DE GÁS POR FONTE, MWH



REPARTIÇÃO DA ENERGIA CONSUMIDA EM 2025, MWH



Eletricidade	**17 808 MWh**	64%
Gás	**9 204 MWh**	33%
Frota	**841 MWh**	3%

Frota

Os dados da frota foram considerados pela primeira vez em 2025. No total, o consumo da frota ascendeu a 841 MWh, que corresponde a 3% do consumo de energia.

Este valor foi determinado através de uma estimativa do consumo médio na ordem dos 6 L/100 km, a partir de dados internos de kms percorridos ao longo do ano. Foi considerada uma frota de 48 veículos (38 em renting e 10 são frota própria).

841 MWh

de energia consumida na frota em 2025 (gasolina, gasóleo, eletricidade)



5.2.1 ENERGIA E CLIMA

Iluminação e climatização

A iluminação e a climatização são fatores importantes para a experiência do hóspede, e são simultaneamente um hotspot do consumo de energia nos nossos hotéis. A substituição de luminárias e equipamentos de climatização por opções mais eficientes tem sido uma das estratégias aplicadas no Grupo.

Em 2025, o Grupo avançou com a renovação de sistemas de iluminação em várias unidades, com destaque para o Grande Real Santa Eulália, Real Palácio e o Real Marina Hotel & SPA, onde foram instaladas ou substituídas luminárias por soluções mais eficientes. O Real Marina Hotel & SPA implementou ainda detetores de presença para otimização do uso de luz natural. No Holiday Inn Algarve Albufeira, foram substituídos os sistemas de aquecimento, refrigeração e ventilação, bem como efetuada a otimização de gases fluorados nos equipamentos de ar condicionado e AQS.

Sensibilização para comportamentos que reduzem o consumo de recursos

A promoção de uma cultura de eficiência energética esteve presente em várias unidades. Ao longo do ano foram realizadas campanhas de sensibilização para colaboradores nas nossas unidades: Real Marina Hotel & SPA, Real Oeiras, Holiday Inn Express Aeroporto, Holiday Inn Express Alfragide e Amazónia Palmela.

Desenvolvemos ainda programas de sensibilização específicos para os hóspedes, com incentivo à reutilização de toalhas e ao uso moderado de climatização nas nossas unidades Real Marina Hotel & SPA, Real Maxime Boutique Hotel, Real Oeiras, Holiday Inn Express Aeroporto, Holiday Inn Express Alfragide, Holiday Inn Algarve Albufeira e Amazónia Palmela. No Grande Real Santa Eulália dispomos ainda de suitePads com a possibilidade de pedir para não trocar toalhas.

Intensidade energética

0,043 MWh/q.o.
(consumo por quarto ocupado em 2025)

0,023 MWh/hóspede
(consumo por hóspede em 2025)



Emissões

4 446 ton CO_2e

(Âmbito 1; âmbito 2 - location-based; o âmbito 3 só contempla emissões associadas à aquisição de água e consumo de combustíveis da frota)

Emissões totais em 2025

Intensidade carbónica

8 kg CO_2e/q.o.

–21% face a 2024

(emissões por quarto ocupado em 2025)

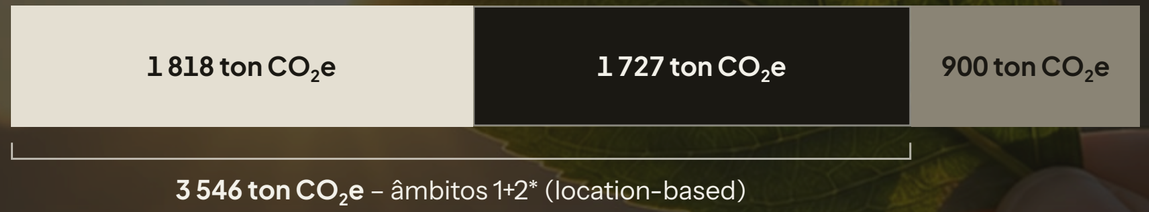
4 kg CO_2e/hóspede

–40% face a 2024

(emissões por hóspede em 2025)

Em 2025 as emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE) foram de 4 446 toneladas de CO_2e. Foram calculadas as emissões de âmbito 1, considerando o consumo de gás natural e gás propano e as emissões de âmbito 2, associadas ao consumo de eletricidade, foram calculadas segundo a metodologia location-based. Para as emissões de âmbito 3, foram consideradas as categorias associadas à aquisição de água e o consumo de combustível associado à frota do Grupo.

O PERFIL DE EMISSÕES DO RHG 2025



* O GHG Protocol divide as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) de uma organização em três âmbitos: âmbito 1 - Emissões de fontes que pertencem ou são controladas diretamente pela empresa; âmbito 2 - Emissões associadas à compra e ao consumo de energia elétrica, vapor, aquecimento ou refrigeração; âmbito 3 - Emissões indiretas, que ocorrem na cadeia de valor, a montante e jusante.

5.2.2

Eficiência hídrica

Cuidar da água é cuidar do lugar que nos acolhe

A água é um dos recursos naturais mais essenciais para a atividade hoteleira e, simultaneamente, um dos mais vulneráveis aos desafios ambientais atuais. Em várias das regiões onde operamos, a pressão sobre os recursos hídricos tem vindo a aumentar, tornando ainda mais importante uma gestão responsável e eficiente deste recurso.

Por esse motivo, procuramos reduzir o consumo de água sem comprometer a qualidade, o conforto e a experiência dos nossos hóspedes. Apostamos na implementação de tecnologias mais eficientes, na monitorização contínua dos consumos e na identificação regular de oportunidades de melhoria em todas as unidades do Grupo. A análise dos consumos hotel a hotel permite-nos compreender melhor os padrões de utilização, definir prioridades de intervenção e promover uma gestão mais informada dos recursos disponíveis.

Este compromisso assume especial importância no Algarve, onde o Grupo está presente com três unidades hoteleiras. Num contexto marcado por uma crescente pressão sobre os recursos hídricos, reconhecemos a responsabilidade acrescida de promover uma gestão eficiente da água, reforçando a monitorização dos consumos, a adoção de medidas de poupança e a sensibilização das equipas para a utilização responsável deste recurso fundamental.

A eficiência hídrica é também uma responsabilidade partilhada por toda a organização. Trabalhamos diariamente para sensibilizar e envolver as nossas equipas na adoção de boas práticas operacionais, reforçando a importância de uma utilização consciente da água em todas as áreas da atividade hoteleira. Pequenas ações diárias, quando combinadas em larga escala, podem gerar resultados significativos na redução do consumo.



Eficiência hídrica

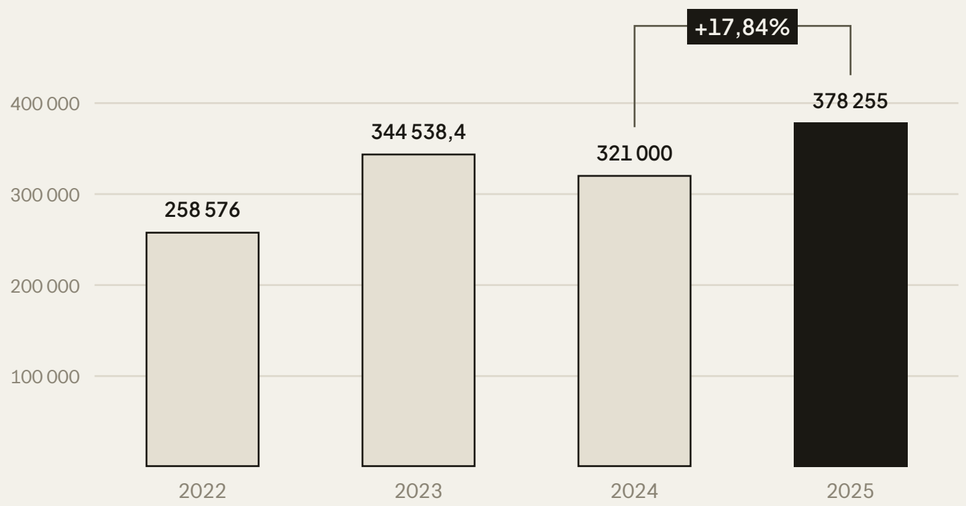
A água é um recurso crítico para a operação hoteleira — e em Portugal, onde a pressão hídrica é crescente, a sua gestão responsável deixou de ser uma opção para passar a ser uma exigência. Damos prioridade ao uso racional dos recursos hídricos, ao investimento em equipamentos e sistemas mais eficientes, e à redução de perdas e desperdícios, alinhando as nossas práticas com o compromisso de minimizar o impacto ambiental e assegurar uma gestão cada vez mais responsável da água em cada unidade.

Em 2025, o Grupo atuou em três frentes simultaneamente: equipamentos, infraestrutura e comportamentos.

Equipamentos e infraestrutura

O Grande Real Santa Eulália e o Holiday Inn Algarve Albufeira substituíram torneiras, chuveiros e válvulas por equipamentos mais eficientes. No Real Marina Hotel & SPA, foram renovadas as máquinas de lavar, com impacto direto no consumo de água da lavandaria. A prevenção de perdas foi tratada como prioridade operacional no Real Marina Hotel & SPA, Real Oeiras, Holiday Inn Express Aeroporto e Amazónia Palmela, com intervenções de manutenção e controlo ativo de fugas. O Holiday Inn Express Porto Exponor e o Holiday Inn Express Porto City Centre foram mais longe, instalando contadores parciais e sistemas de deteção de fugas em tempo real — passando de uma gestão reativa para uma monitorização contínua do consumo.

CONSUMO DE ÁGUA DA REDE, M³



Em 2025, observou-se um aumento de cerca de 18%, que se justifica pela adição de 4 unidades face ao ano de 2024. Este consumo considera apenas consumo de rede.

Intensidade de consumo de água

0,68 m³/q.o.

(consumo de água por quarto ocupado em 2025)

0,34 m³/hóspede

(consumo de água por hóspede em 2025)

5.2.3

Estadia mais consciente

Uma estadia que também escolhe cuidar

Acreditamos que a sustentabilidade se constrói em conjunto com todos os que fazem parte da experiência hoteleira. Por isso, procuramos envolver os nossos hóspedes em escolhas mais conscientes ao longo da sua estadia, criando oportunidades simples e acessíveis para contribuírem para a redução do impacto ambiental associado à sua visita.

Através de práticas como a reutilização opcional de toalhas e roupa de cama, e a promoção de consumos mais responsáveis, incentivamos uma utilização mais eficiente dos recursos, sem comprometer o conforto e a qualidade da experiência proporcionada.

Procuramos também dar visibilidade às iniciativas de sustentabilidade desenvolvidas nos nossos hotéis, sensibilizando os hóspedes para os desafios ambientais e sociais dos destinos onde operamos. Valorizamos, igualmente, os produtos locais e regionais, contribuindo para o fortalecimento das economias locais e para uma ligação mais autêntica ao território.

Mais do que reduzir impactos, queremos proporcionar experiências que gerem valor para as pessoas, para as comunidades e para o ambiente. Acreditamos que cada pequena escolha durante uma estadia pode contribuir para um futuro mais sustentável. Cada hóspede pode desempenhar um papel ativo nessa transformação.

Uma estadia mais consciente
A sustentabilidade de um hotel deve refletir a forma como o hotel funciona. Em 2025, continuámos a incorporar boas práticas em cada momento da experiência do hóspede, do check-in ao checkout, sem que isso signifique comprometer o conforto ou a qualidade da estadia e experiência dos nossos hóspedes.



01

Check-in

A primeira impressão começa com um detalhe que diz muito: as chaves com que os hóspedes acedem aos quartos. Substituímos as chaves dos quartos em plástico por chaves RFID em madeira. As chaves de madeira estão presentes em todos os hotéis, com exceção das unidades Amazónia.

02

Alojamento

Continuámos a eliminar os plásticos das amenities individuais nos quartos, optando por frascos com refill para champô e sabonete, em 100% dos Holiday Inn e no Maxime Boutique Hotel.

Todos os amenities utilizados nas casas de banho, ou seja, champô, gel de banho e body lotion, são produzidos por empresas com certificação ambiental, nas nossas unidades Holiday Inn e nos Hotéis Real, uma escolha que protege a saúde dos hóspedes e o ambiente. No caso das unidades Real, a empresa produtora de amenities possui ainda a certificação ISO 22716:2007.

No caso dos hotéis Holiday Inn e Holiday Inn Express o champô, amaciador, gel de banho e body lotion não contêm parabenos, MIT, óleos minerais, microesferas e glúten.

Mantemos a disponibilização dos menus por QR codes e pelo SuitePad, simplificando o acesso à informação de forma rápida e higiénica, alinhada com uma experiência digital moderna.

Nos hotéis Real as águas disponibilizadas nos quartos são em garrafa de vidro. Nos Holiday Inn disponibilizamos a garrafa da marca aqualy. A aqualy fornece água purificada e remineralizada em embalagens de cartão sustentáveis (tipo Tetra Pak). Tem as seguintes certificações: IFS, ISO 14001, B CORP e FSC-Cardboard.

Por padrão os nossos copos são de vidro. São exceção as zonas de piscina e balneários, onde usamos copos de policarbonato e água embalada com marca aqualy. Apenas os copos de café são de utilização única, da marca Nespresso.

03

Serviços

Mobilidade

Mantivemos disponíveis os carregadores para veículos elétricos, acessíveis a hóspedes e colaboradores, permitindo o carregamento durante a estadia ou o horário de trabalho, em cumprimento com a legislação aplicável. Esta solução acompanha a crescente adoção da mobilidade elétrica no quotidiano e reforça o compromisso do Grupo com uma mobilidade mais sustentável.

CARREGADORES PARA VEÍCULOS ELÉTRICOS, POR UNIDADE

UNIDADE	CARREGADORES	LUGARES	ACESSO
GRANDE REAL SANTA EULÁLIA	2 exteriores + 1 interior	—	1 gratuito, restantes pagos
REAL MARINA RESORT & HOTEL SPA	2 exteriores	—	Pago
REAL PALÁCIO	3 postos	4	Pago
REAL OEIRAS	1 equipamento	3	Pago
HOLIDAY INN EXPRESS AEROPORTO	4	—	Pago
GRANDE REAL VILLA ITÁLIA HOTEL & SPA	2	—	Pago
HOLIDAY INN EXPRESS ALFRAGIDE	3	5	Gratuito
HOLIDAY INN EXPRESS PORTO EXPONOR	2	—	Pago

Limpeza

O Grupo manteve a aposta em produtos de limpeza ecológicos certificados, com Eco label, que continuam a permitir reduzir custos, tempo de limpeza e resíduos gerados. Esta prática existe em todos os nossos hotéis, com exceção das unidades Amazónia.

Comida

Em cumprimento com a regulação, mantivemos a eliminação de plásticos de utilização única, como colheres, sticks de buffet, espetadas e embalagens de take away, substituindo-os por alternativas em materiais naturais, como madeira, papel e bambu.

Boas práticas que já fazem parte da nossa operação 1/6

Verde / medidas de 2025 — Amarelo / anos anteriores

HOTEL	ENERGIA	ÁGUA	ECONOMIA CIRCULAR	RESÍDUOS
Holiday Inn Express Aeroporto	2025 Auditorias energéticas; Diagnóstico de eficiência energética; Campanhas de sensibilização para colaboradores para redução de consumo de energia; Sensibilização de hóspedes para redução de consumo de energia; Reutilização de toalhas / uso moderado de ar condicionado ANOS ANTERIORES Iluminação LED eficiente; Detetores de presença; Painéis fotovoltaicos; Bombas de calor; Sistemas solares térmicos; Caldeiras/recuperadores de biomassa	2025 Prevenção de fugas; Campanhas de sensibilização de colaboradores para redução de consumo de água; Sensibilização de hóspedes para redução do consumo de água	2025 Gestão e redução de resíduos; Eficiência de recursos; Envolvimento de stakeholders, com sensibilização para o tema, como por exemplo, clientes	2025 Redução de resíduos na fonte; Separação para reciclagem; Reutilização de materiais; Parcerias de reciclagem com entidades/empresas gestoras de resíduos; Produtos reutilizáveis/recicláveis; Monitorização de resíduos
Holiday Inn Express Alfragide	2025 Campanhas de sensibilização para colaboradores para redução de consumo de energia; Sensibilização de hóspedes para redução de consumo de energia; Reutilização de toalhas / uso moderado de ar condicionado ANOS ANTERIORES Iluminação LED eficiente; Detetores de presença; Auditorias energéticas; Diagnóstico de eficiência energética; Painéis fotovoltaicos; Bombas de calor; Sistemas solares térmicos; Caldeiras/recuperadores de biomassa	2025 Campanhas de sensibilização de colaboradores para redução de consumo de água; Sensibilização de hóspedes para redução do consumo de água	2025 Gestão e redução de resíduos	2025 Redução de resíduos na fonte; Parcerias de reciclagem com entidades/empresas gestoras de resíduos; Produtos reutilizáveis/recicláveis; Formação em gestão de resíduos; Monitorização de resíduos ANOS ANTERIORES Separação para reciclagem

Boas práticas que já fazem parte da nossa operação 2/6

Verde / medidas de 2025 — Amarelo / anos anteriores

HOTEL	ENERGIA	ÁGUA	ECONOMIA CIRCULAR	RESÍDUOS
Holiday Inn Express Porto City Centre	ANOS ANTERIORES Sistemas de AQS renovados; Iluminação LED eficiente; Detetores de presença; Campanhas de sensibilização para colaboradores para redução de consumo de energia; Sensibilização de hóspedes para redução de consumo de energia; Reutilização de toalhas / uso moderado de ar condicionado; Painéis fotovoltaicos; Bombas de calor; Sistemas solares térmicos; Caldeiras/recuperadores de biomassa	2025 Contadores parciais; Deteção de fugas em tempo real ANOS ANTERIORES Substituição de torneiras/chuveiros/válvulas eficientes	ANOS ANTERIORES Gestão e redução de resíduos; Eficiência de recursos; Envolvimento de stakeholders, com sensibilização para o tema, como por exemplo, clientes	2025 Compostagem; Parcerias de reciclagem com entidades/empresas gestoras de resíduos; Produtos reutilizáveis/recicláveis; Formação em gestão de resíduos; Monitorização de resíduos ANOS ANTERIORES Separação para reciclagem
Holiday Inn Express Porto Exponor	ANOS ANTERIORES Sistemas de AQS renovados; Iluminação LED eficiente; Detetores de presença; Automação; Campanhas de sensibilização para colaboradores para redução de consumo de energia; Sensibilização de hóspedes para redução de consumo de energia; Reutilização de toalhas / uso moderado de ar condicionado; Painéis fotovoltaicos; Bombas de calor; Sistemas solares térmicos; Caldeiras/recuperadores de biomassa	2025 Contadores parciais; Deteção de fugas em tempo real ANOS ANTERIORES Substituição de torneiras/chuveiros/válvulas eficientes	ANOS ANTERIORES Gestão e redução de resíduos; Eficiência de recursos; Envolvimento de stakeholders, com sensibilização para o tema, como por exemplo, clientes	2025 Compostagem; Parcerias de reciclagem com entidades/empresas gestoras de resíduos; Produtos reutilizáveis/recicláveis; Formação em gestão de resíduos; Monitorização de resíduos ANOS ANTERIORES Separação para reciclagem

Boas práticas que já fazem parte da nossa operação 3/6

Verde / medidas de 2025 — Amarelo / anos anteriores

HOTEL	ENERGIA	ÁGUA	ECONOMIA CIRCULAR	RESÍDUOS
Maxime Boutique Hotel	2025 Reutilização de toalhas / uso moderado de ar condicionado ANOS ANTERIORES Janelas/portas mais eficientes; Ventilação natural autorregulável; Sistemas de AQS renovados; Sistemas de refrigeração renovados; Iluminação LED eficiente; Detetores de presença; Automação; Sensores/termostatos inteligentes; Auditorias energéticas; Campanhas de sensibilização para colaboradores para redução de consumo de energia; Painéis fotovoltaicos; Sistemas solares térmicos	ANOS ANTERIORES Substituição de torneiras/chuveiros/válvulas eficientes; Campanhas de sensibilização de colaboradores para redução de consumo de água; Utilização de espécies nativas; Rega por gotejamento	ANOS ANTERIORES Gestão e redução de resíduos	ANOS ANTERIORES Separação para reciclagem; Formação em gestão de resíduos
Hotel Real Palácio	2025 Iluminação LED eficiente; Painéis fotovoltaicos	2025 Máquinas de lavar mais eficientes; Prevenção de fugas	2025 Gestão e redução de resíduos	2025 Separação para reciclagem; Reutilização de materiais; Produtos reutilizáveis/recicláveis
Grande Real Villa Itália Hotel & Spa	2025 Auditorias energéticas e emissão de certificados energéticos ANOS ANTERIORES Incorporação de soluções de arquitetura bioclimática; Ventilação natural autorregulável; Sistemas de AQS renovados; Sistemas de refrigeração renovados; Iluminação LED eficiente; Detetores de presença; Automação predial eficiente; Gestão centralizada de energia; Sensibilização de hóspedes para redução de consumo de energia	ANOS ANTERIORES Contadores parciais; Monitorização ligada à gestão técnica centralizada	ANOS ANTERIORES Gestão e redução de resíduos	ANOS ANTERIORES Separação para reciclagem; Reutilização de materiais; Parcerias de reciclagem com entidades/empresas gestoras de resíduos; Produtos reutilizáveis/recicláveis

Boas práticas que já fazem parte da nossa operação 4/6

Verde / medidas de 2025 — Amarelo / anos anteriores

HOTEL	ENERGIA	ÁGUA	ECONOMIA CIRCULAR	RESÍDUOS
Hotel Real Oeiras	2025 Campanhas de sensibilização para colaboradores para redução de consumo de energia; Sensibilização de hóspedes para redução de consumo de energia; Reutilização de toalhas / uso moderado de ar condicionado ANOS ANTERIORES Iluminação LED eficiente; Auditorias energéticas	2025 Prevenção de fugas; Campanhas de sensibilização de colaboradores para redução de consumo de água; Sensibilização de hóspedes para redução do consumo de água; ANOS ANTERIORES Substituição de torneiras/chuveiros/válvulas eficientes;	2025 Gestão e redução de resíduos; Eficiência de recursos; Economia de partilha; Digitalização e monitorização; Certificação ISO 59004 ANOS ANTERIORES Envolvimento de stakeholders, com sensibilização para o tema, como por exemplo, clientes	2025 Redução de resíduos na fonte; Separação para reciclagem; Produtos reutilizáveis/recicláveis; Formação em gestão de resíduos; Monitorização de resíduos
Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa	2025 Iluminação LED eficiente ANOS ANTERIORES Ventilação natural autorregulável; Sistemas de AQS renovados; Sistemas de refrigeração renovados; Otimização de gases fluorados em sistemas de AC/AQS; Detetores de presença; Automação; Sensores/termostatos inteligentes; Gestão centralizada de energia; Auditorias energéticas; Sensibilização de hóspedes para redução de consumo de energia; Reutilização de toalhas / uso moderado de ar condicionado; Sistemas solares térmicos	2025 Substituição de torneiras/chuveiros/válvulas eficientes; ANOS ANTERIORES Prevenção de fugas; Campanhas de sensibilização de colaboradores para redução de consumo de água; Sensibilização de hóspedes para redução do consumo de água; Rega por gotejamento; Rega automática inteligente; Rede separada águas pluviais/cinzentas	ANOS ANTERIORES eficiência de recursos; Economia de partilha; Digitalização e monitorização; Certificação ISO 59004	ANOS ANTERIORES Separação para reciclagem; Monitorização de resíduos

Boas práticas que já fazem parte da nossa operação 5/6

Verde / medidas de 2025 — Amarelo / anos anteriores

HOTEL	ENERGIA	ÁGUA	ECONOMIA CIRCULAR	RESÍDUOS
Real Marina Hotel & Spa	2025 Iluminação LED eficiente; Detetores de presença; Campanhas de sensibilização para colaboradores para redução de consumo de energia; Sensibilização de hóspedes para redução de consumo de energia; Reutilização de toalhas / uso moderado de ar condicionado ANOS ANTERIORES Automação; Sensores/termostatos inteligentes; Gestão centralizada de energia; Diagnóstico de eficiência energética; Auditorias energéticas; Sistemas solares térmicos	2025 Máquinas de lavar mais eficientes; Prevenção de fugas; Campanhas de sensibilização de colaboradores para redução de consumo de água; Sensibilização de hóspedes para redução do consumo de água; Rega por gotejamento ANOS ANTERIORES Substituição de torneiras/chuveiros/válvulas eficientes; Contadores parciais	2025 Gestão e redução de resíduos; Eficiência de recursos; Economia de partilha	2025 Redução de resíduos na fonte; Separação para reciclagem; Compostagem; Parcerias de reciclagem com entidades/empresas gestoras de resíduos; Formação em gestão de resíduos; Monitorização de resíduos
Holiday Inn Algarve Albufeira	2025 Sistemas de AQS renovados; Sistemas de refrigeração renovados; Otimização de gases fluorados em sistemas de AC/AQS; Iluminação LED eficiente; Diagnóstico de eficiência energética; Sensibilização de hóspedes para redução de consumo de energia; Reutilização de toalhas / uso moderado de ar condicionado; Painéis fotovoltaicos ANOS ANTERIORES Detetores de presença; Automação; Gestão centralizada de energia; Auditorias energéticas	2025 Substituição de torneiras/chuveiros/válvulas eficientes; Máquinas de lavar mais eficientes; Sensibilização de hóspedes para redução do consumo de água ANOS ANTERIORES Rega por gotejamento; Rega automática inteligente	2025 Gestão e redução de resíduos; Eficiência na utilização de recursos; Parcerias com ONGs ANOS ANTERIORES Economia de partilha	2025 Separação para reciclagem; Reutilização de materiais; Produtos reutilizáveis/recicláveis; Formação em gestão de resíduos; Monitorização de resíduos ANOS ANTERIORES Parcerias de reciclagem com entidades/empresas gestoras de resíduos

Boas práticas que já fazem parte da nossa operação 6/6

Verde / medidas de 2025 — Amarelo / anos anteriores

HOTEL	ENERGIA	ÁGUA	ECONOMIA CIRCULAR	RESÍDUOS
Amazónia Jamor	2025 Iluminação LED eficiente; Reutilização de toalhas / uso moderado de ar condicionado ANOS ANTERIORES Substituição de janelas/portas mais eficientes; Sistemas de refrigeração e ventilação renovados; Otimização de gases fluorados em sistemas de ar condicionado/ AQS existentes ; Isolamento térmico de sistemas AQS/Ar condicionado AC	2025 Substituição de torneiras/chuveiros/válvulas eficientes; Sensibilização de hóspedes para redução do consumo de água	2025 Gestão e redução de resíduos	2025 Redução de resíduos na fonte; Separação para reciclagem; Formação em gestão de resíduos; Monitorização de resíduos
Amazónia Estoril	2025 Reutilização de toalhas / uso moderado de ar condicionado ANOS ANTERIORES Janelas/portas mais eficientes; Sistemas de refrigeração renovados; Otimização de gases fluorados em sistemas de ar condicionado/ AQS existentes ; Isolamento térmico de sistemas AQS/AC	2025 Sensibilização de hóspedes para redução do consumo de água		2025 Redução de resíduos na fonte; Separação para reciclagem; Formação em gestão de resíduos; Monitorização de resíduos
Amazónia Palmela	2025 Campanhas de sensibilização para colaboradores para redução de consumo de energia; Reutilização de toalhas / uso moderado ar condicionado ANOS ANTERIORES Iluminação LED eficiente; Detetores de presença; Auditorias energéticas; Bombas de calor; Caldeiras/recuperadores de biomassa	2025 Campanhas de sensibilização de colaboradores para redução de consumo de água ANOS ANTERIORES Substituição de torneiras/chuveiros/válvulas eficientes; Rega por gotejamento; Rega automática inteligente; Reutilização de águas cinzentas/ETAR		2025 Redução de resíduos na fonte; Separação para reciclagem; Produtos reutilizáveis/recicláveis


Be
Responsible

5.3.1

Equipa

Um hotel bem gerido é também um hotel que cuida de quem o faz acontecer

As pessoas são o coração da nossa operação e o principal fator diferenciador da experiência que proporcionamos aos nossos hóspedes. Por isso, investimos continuamente no desenvolvimento, segurança, bem-estar e valorização das nossas equipas, promovendo uma cultura assente no respeito, na inclusão e na igualdade de oportunidades.

Acreditamos que um ambiente de trabalho positivo, seguro e motivador é essencial para o crescimento individual e coletivo. Nesse sentido, apostamos na formação contínua, no desenvolvimento de competências e na criação de oportunidades de evolução profissional, capacitando os nossos colaboradores para enfrentar os desafios de um setor em constante transformação.

Promovemos uma cultura de diversidade e inclusão, valorizando diferentes perspetivas, experiências e trajetórias, e procuramos garantir que cada pessoa se sente respeitada, ouvida e integrada. Paralelamente, incentivamos o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, reconhecendo a importância do bem-estar físico e emocional para o sucesso sustentável da organização.

Estamos convictos de que equipas motivadas, qualificadas e valorizadas são essenciais para prestar um serviço de excelência e construir relações de confiança duradouras com hóspedes, parceiros e comunidades. Ao cuidar das nossas pessoas, reforçamos a capacidade do Grupo para crescer de forma responsável, resiliente e sustentável.



5.3.1 EQUIPA

A gestão das nossas pessoas

A equipa do RHG é um ativo central do nosso negócio. É o trabalho de cada um dos colaboradores que torna única a forma como recebemos, cuidamos e respondemos às necessidades dos nossos hóspedes.

É por reconhecermos esta centralidade das pessoas que a estratégia, as políticas, os procedimentos e os programas dedicados aos colaboradores são parte essencial da estratégia do Grupo. Atrair as pessoas certas, desenvolvê-las, reconhecer o seu contributo de forma justa e consistente, e garantir-lhes condições de trabalho estáveis e dignas, é o que sustenta, a montante, a qualidade da experiência que o RHG entrega todos os dias em cada um dos seus hotéis.

É com esta convicção que apresentamos, nas páginas seguintes, a forma como o RHG tem vindo a estruturar a sua abordagem à gestão das pessoas: a estratégia que define o rumo, as políticas que garantem princípios estáveis e transversais, e os procedimentos, programas e iniciativas concretas que, no terreno, transformam esses princípios em experiência real para quem trabalha connosco.

Perfil da equipa RHG

A gestão das nossas pessoas assenta numa visão de longo prazo que combina equidade, desenvolvimento interno e criação de condições para que cada colaborador possa cumprir a sua missão e desenvolver-se profissionalmente no nosso grupo. Em 2025, a equipa do RHG contou com 986 colaboradores, com uma distribuição por género paritária, com 50,2% de mulheres e 49,8% de homens.

986

mais 14% face a 2024
(n.º médio de colaboradores em 2025. Exclui colaboradores temporários, independentes e estagiários)

colaboradores em 2025

50,3%

Colaboradores com contratos de trabalho sem termo em 2025

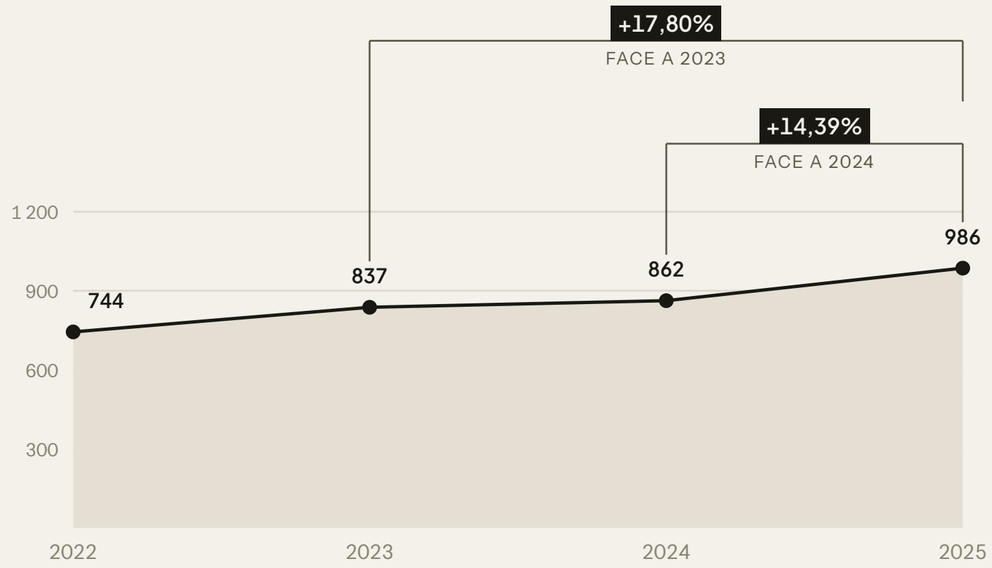
99,3%

Colaboradores a tempo integral. 0,7% a tempo parcial em 2025



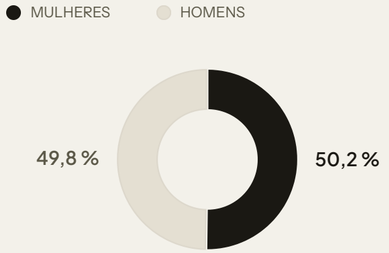
5.3.1 EQUIPA

COLABORADORES, N.º



DISTRIBUIÇÃO POR GÉNERO EM 2025

EQUIPA



30
Colaboradores temporários

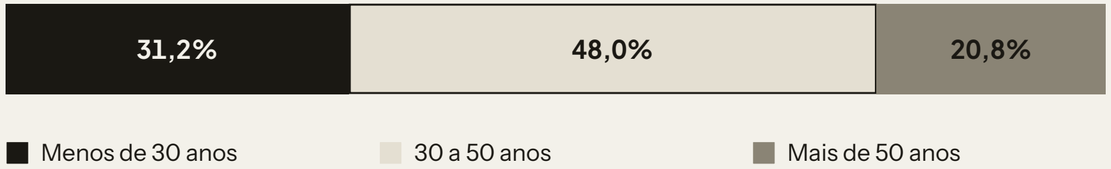
100
Estagiários

Diversidade

A estrutura etária evidencia uma organização maioritariamente composta por colaboradores em fase ativa da carreira, com expressiva representação dos escalões intermédios.

Na equipa tem também vindo a crescer o número de colaboradores de nacionalidade estrangeira. Apesar da sazonalidade, o Grupo contou apenas com 30 colaboradores temporários.

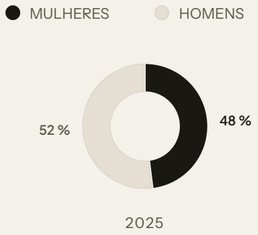
FAIXAS ETÁRIAS EM 2025



417

Colaboradores de nacionalidade estrangeira

CARGOS DE DIREÇÃO





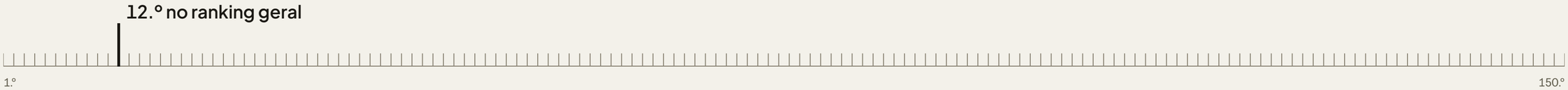


RECONHECIMENTO EXTERNO EM 2025

Empresa mais atrativa para trabalhar do setor hoteleiro

1.º

Setor hoteleiro



Em 2025, o RHG ficou no 12.º lugar no ranking geral, e em 1.º lugar no setor hoteleiro como empresa mais atrativa para trabalhar em Portugal, no âmbito do Randstad Employer Brand Research.

Estratégia de recursos humanos

Ao longo de 2025 implementámos um processo estruturado e participativo para a construção da nova estratégia de Recursos Humanos, para o triénio 2026–2028.

5.3.1 ESTRATÉGIA DE RECURSOS HUMANOS

O processo teve início em janeiro de 2025, com a definição inicial de dimensões e eixos de atuação pela liderança de RH. Em março, esta primeira proposta foi validada e enriquecida junto da equipa de Recursos Humanos, num exercício de auscultação interna que permitiu confrontar prioridades, testar o alinhamento sobre o que deveria ser feito a curto, médio e longo prazo, e incorporar contributos de quem vive as pessoas da organização no dia a dia. O trabalho de integração destes contributos prosseguiu até meados do ano, culminando na apresentação e discussão da estratégia junto da Administração, no outono de 2025.

Deste percurso resultaram sete dimensões estratégicas que passam a organizar toda a atuação de RH do RHG a partir de 2026, desde a atração e retenção de talento, à compensação e benefícios, à formação e ao desenvolvimento das pessoas, entre outras.

Cada dimensão foi desdobrada num conjunto de iniciativas concretas, mapeadas por horizonte temporal, que constituem o roteiro de trabalho dos próximos três anos.

As 5 fases do desenvolvimento da estratégia de recursos humanos

01

Início do desenvolvimento da estratégia de RH

Concetualização do processo de desenvolvimento estratégico

Primeira definição dos eixos estratégicos. Mapeamento de programas e iniciativas em cada um dos eixos

02

Recolha de inputs

Recolha de inputs da equipa de recursos humanos

03

Integração

Integração dos inputs da equipa de recursos humanos

04

Apresentação e discussão com equipa RH

Apresentação da estratégia à equipa de recursos humanos e à equipa de HR business partners

05

Apresentação à administração

Apresentação e discussão da estratégia

Início da implementação da estratégia em 2026

Dimensões estratégicas, 2026 a 2028

O processo de desenvolvimento da estratégia de recursos humanos, realizado ao longo de 2025 identificou 7 eixos estratégicos. O triénio 2026–2028 verá a implementação da estratégia com programas e iniciativas em cada um dos eixos.





Políticas de recursos humanos

Se a estratégia define a ambição futura, direcionando o nosso foco e a alocação de recursos, são as políticas do Grupo que garantem que esse caminho é percorrido sobre uma base estável. As políticas de Recursos Humanos do RHG funcionam como as fundações da nossa estratégia de pessoas: princípios de atuação, aplicáveis a todos os colaboradores do Grupo. Por outro lado, os procedimentos são o que transforma os compromissos das Políticas em prática - processos concretos que garantem que a gestão das nossas pessoas acontece, hotel a hotel, e mês a mês, seguindo sempre as mesmas regras e forma de atuar.

Políticas: os princípios que não se negoceiam

Ao longo de 2025, consolidámos um conjunto de políticas transversais que passam a aplicar-se de forma uniforme a todo o grupo, independentemente da empresa ou unidade de origem dos colaboradores.

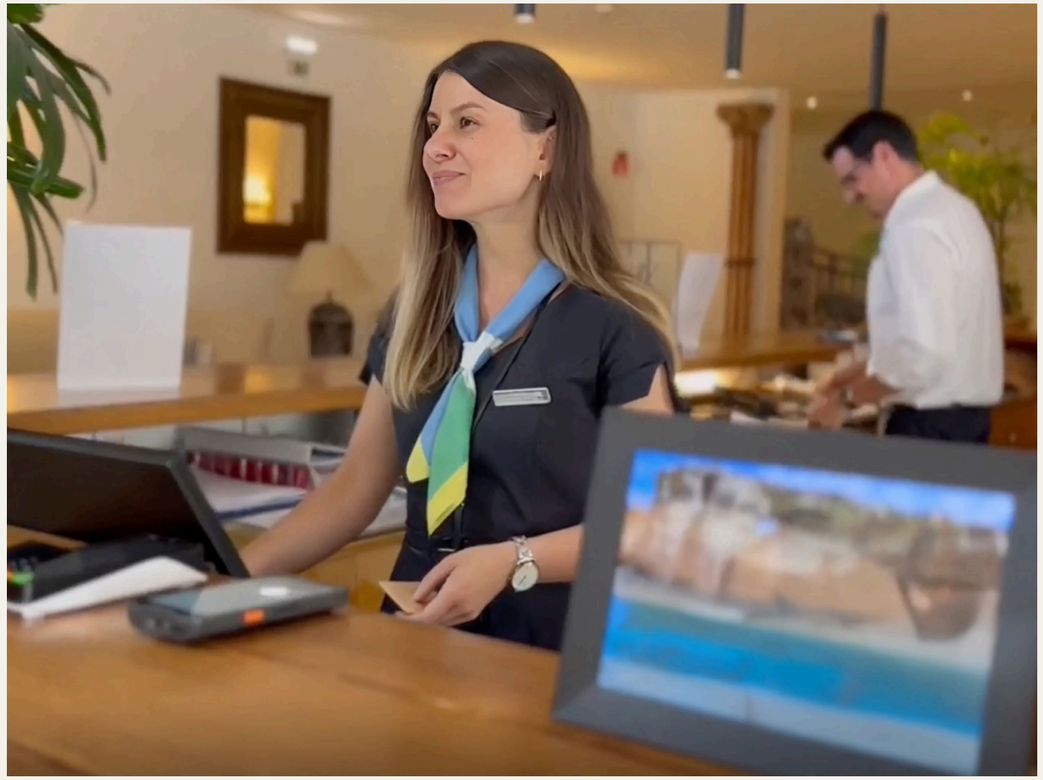
Política de benefícios sociais	Única para todo o grupo, eliminando as diferenças herdadas de processos de aquisição anteriores, da qual a uniformização do cartão de refeição em 2025 foi uma das expressões mais visíveis.
Política de prémios de resultados	Assente na avaliação semestral dos KPIs, com uma exceção deliberada: colaboradoras e colaboradores em licença de maternidade ou parentalidade mantêm o direito ao prémio, por entendermos esta ausência como um afastamento que não deve penalizar quem o vive.
Política de atração e employer branding	Orienta a forma como o RHG se apresenta a candidatos, escolas e fontes de recrutamento, e serve de base ao reposicionamento das marcas de Recursos Humanos do grupo em 2026.
Política de integração pós-aquisição	Estabelece a uniformização progressiva de condições laborais sempre que uma nova unidade ou empresa passa a integrar o grupo.

Políticas de Recursos Humanos em vigor

O conjunto de políticas voluntárias, que expressam o compromisso do Grupo para com os seus colaboradores em tópicos como a remuneração, saúde e segurança, e direitos humanos, entre outras temáticas, são complementadas por procedimentos e regulamentos, disponibilizadas aos colaboradores.

- Política de Remuneração
- Política de Saúde e Segurança no Trabalho
- Política de Direitos Humanos
- Política de Atribuição de Bónus
- Política de Estágios

Nas políticas partilhamos os nossos compromissos e os princípios que defendemos. Os procedimentos garantem que isso acontece na gestão das pessoas, sempre, e para todos.



Atualização de procedimentos e regulamentos de Recursos Humanos em 2025

8

Procedimentos atualizados

- Acidentes de trabalho
- Pagamento de subsídio de férias e de Natal
- Medicina no trabalho
- Utilização de viaturas
- Gestão de cacifos
- Código de Boa Conduta
- Formação

2

Regulamentos atualizados

- Registo de tempos de trabalho
- Campanha TUA - Traz Um Amigo

Matriz funcional

No Real Hotels Group, a matriz funcional é uma ferramenta central da gestão de Recursos Humanos. A matriz funcional estrutura a organização em torno de cinco grupos funcionais distintos, cada um subdividido em níveis diferenciados. Esta ferramenta de gestão é o alicerce sobre o qual se constroem percursos de carreira claros, políticas salariais transparentes e uma cultura de desenvolvimento contínuo.

2022
Ano de implementação da Matriz Funcional na gestão de RH

5
Grupos Funcionais que estruturam toda a organização

2
Eixos de progressão: mobilidade vertical e horizontal

OS 5 GRUPOS FUNCIONAIS E RESPETIVOS NÍVEIS

A	**Executive Management**	Nível 1
B	**Senior Management**	Níveis 1 · 2
C	**Management**	Níveis 1 · 2
D	**Experts / Supervisor**	Níveis 1 · 2 · 3
E	**Staff**	Níveis 1 · 2 · 3

Cada um destes cinco Grupos reúne funções com responsabilidades, impacto no negócio e exigências de competências alinhadas entre si. Dentro de cada grupo, os níveis criam uma escala de progressão objetiva, permitindo que um colaborador avance na sua trajetória profissional sem ter, necessariamente, de mudar de departamento.

Perguntas e respostas

Como é que um colaborador pode crescer no Grupo?

O colaborador pode crescer em dois eixos, em simultâneo. Eixo vertical: progressão de nível dentro do mesmo departamento, com critérios de avanço claros e conhecidos por cada colaborador. Eixo horizontal: transição entre departamentos ou secções que partilham perfis funcionais equivalentes, ampliando as opções de carreira disponíveis.

Como procuramos assegurar a igualdade salarial?

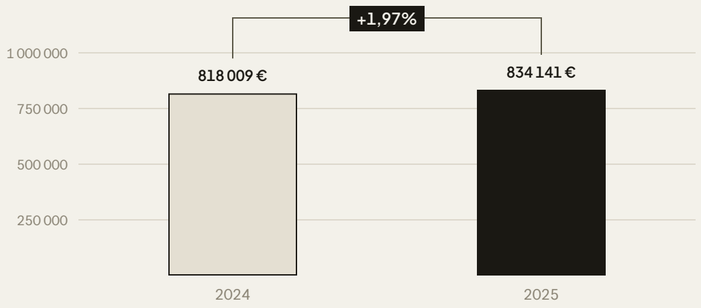
Para o Real Hotels Group, a equidade salarial está inscrita na própria arquitetura do sistema de remuneração. O modelo garante que género, origem ou qualquer outra característica pessoal nunca pesam na progressão de um colaborador: o que determina o crescimento de cada pessoa é, exclusivamente, o seu desempenho.

Como é feita a revisão salarial no Grupo?

A Matriz Funcional é o referencial central nos processos de revisão salarial do Grupo. A progressão remuneratória é determinada pelo desempenho individual e pela criticidade da função para a operação, avaliados com base em KPI definidos semestralmente para cada função, assegurando que o crescimento salarial acompanha a evolução do contributo de cada colaborador. Para 2026 está previsto o desenvolvimento de uma política salarial por empresa, em resposta à política de transparência salarial.

Benefícios e reconhecimento

TOTAL DE BENEFÍCIOS ATRIBUÍDOS A COLABORADORES ELEGÍVEIS, €



1,15

Rácio remuneração homens–mulheres em 2025



Carla Soares

DE ESTAGIÁRIA A MANAGER DE VENDAS

“Mostra o teu valor. As oportunidades aparecem.”

Carla Soares entrou no grupo em 1994, como estagiária de receção. Mais de três décadas depois, é Group Sales Manager — num percurso que atravessou diversas áreas operacionais da hotelaria, antes de chegar à liderança comercial.

“Dentro do grupo há muitas oportunidades para decidirmos, mesmo que parcialmente, o caminho que queremos seguir,” diz Carla. A sua progressão começou na receção — “o início de tudo” — passou pela gestão de reservas, pela coordenação operacional de vários hotéis em Lisboa, e mais tarde pela coordenação de eventos, até integrar as equipas de vendas de grupo.

Cada função, explica, “preparou-me para a seguinte. A receção deu-me a base. Depois vieram as reservas, a operação, os eventos — e a venda acabou por ser a continuação natural para mim.”

Questionada sobre o que tornou este percurso possível, aponta tanto características próprias como a cultura do grupo: “Acho que é a minha forma de ser — a consistência no crescimento operacional, a vontade de saber sempre mais, a simpatia e a facilidade que tenho em lidar com as pessoas.”

O momento que recorda com mais orgulho é recente — a ligação construída com a atual equipa de gestão. Olhando para a frente, o objetivo está definido: ser diretora comercial.

Para quem está a começar agora no grupo, o conselho é simples: “Mostra o teu valor. As oportunidades aparecem.”

PERCURSO DE PROGRESSÃO NO RHG

ANO	FUNÇÃO
1994	Estagiária de Receção
1994	Rececionista de 2.ª
1997	Rececionista de 1.ª
2001	Chefe de Receção
2004	Supervisora de Reservas
2012	Supervisora Operacional
2017	Host
2022	Coordenadora de Eventos
2023	Group Sales Executive
2024	Group Sales Manager



Ricardo Ribeiro

DE BAGAGEIRO A CHEFE DE RECEÇÃO

“Queiram todos os dias aprender um pouco mais do que no dia anterior.”

Ricardo entrou no Grupo em julho de 2007, no Grande Real Villa Itália, em Lisboa, como bagageiro — tinha 20 anos e preparava-se para seguir design gráfico. “Gostei da área da hotelaria. Nunca tinha trabalhado, nunca tive formação nenhuma nesta área. Gostei tanto que acabei por desistir do curso de design, e dedicar a minha vida profissional à hotelaria.”

Da receção às reservas, do Night Auditor à subchefia, o percurso fez-se sempre com a mesma ambição: “A minha vontade de obter novos conhecimentos. Sempre fui trabalhar disposto a aprender com os colegas e com a minha chefia.” Em 2017, mudou-se para o Algarve, para o Real Marina Hotel & Spa, onde assumiu funções de subchefe da receção.

O momento mais desafiante do seu percurso chegou em 2024, quando teve de reconstruir praticamente toda a equipa de receção a partir do zero: “Tivemos de construir uma nova equipa para a receção. Demorámos cerca de um ano e meio, mas conseguimos.” Hoje, como Chefe de Receção, mantém a mesma filosofia que aprendeu enquanto bagageiro nas noites de aprendizagem com o Night Auditor: “Gosto de ensinar tudo o que sei. Não guardar nada para mim.” Aos colegas que agora começam, deixa um conselho: “Queiram todos os dias aprender um pouco mais do que no dia anterior.”

PERCURSO DE PROGRESSÃO NO RHG

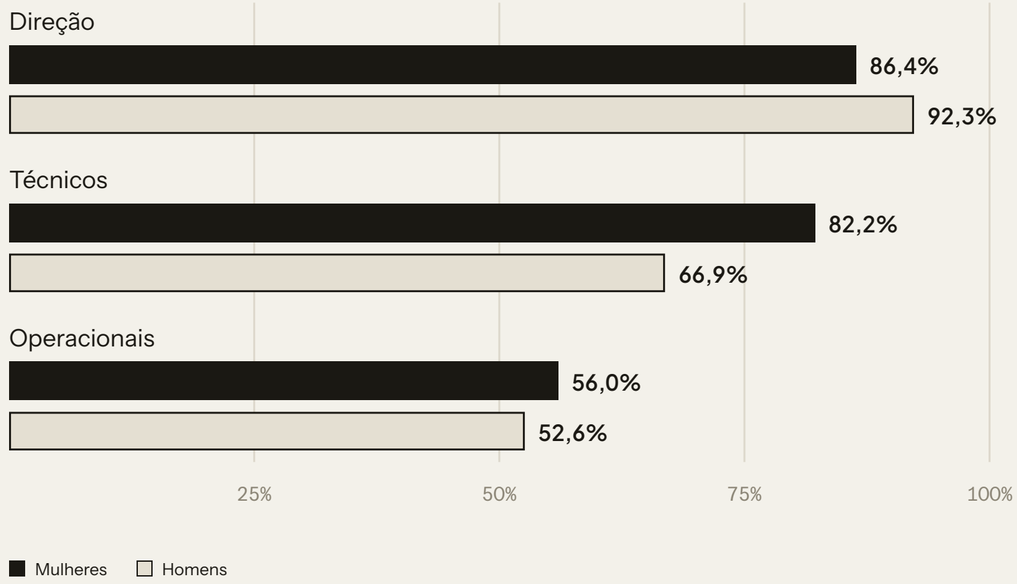
ANO	FUNÇÃO
2007	Bagageiro
2009	Rececionista de 2.ª
2011	Rececionista de 1.ª
2012	Night Auditor
2015	Subchefe de Receção
2024	Coordenador de receção
2026	Chefe de Receção

Avaliação de desempenho

AVALIAÇÃO QUALITATIVA E PLANO DE DESENVOLVIMENTO

Todos os anos, o RHG avalia o comportamento e o potencial dos seus colaboradores à luz das competências definidas pelo grupo, através de um processo que analisa tanto as competências core, como as de liderança. Cada colaborador recebe uma pontuação de 1 a 5, que serve de base à construção de um plano de desenvolvimento individual, alinhando o crescimento de cada pessoa com os objetivos da organização.

COLABORADORES ABRANGIDOS POR AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO EM 2025



Prémios semestrais

O Real Hotels Group tem implementada uma Política de Atribuição de Bónus aplicável a todos os seus colaboradores, o qual está diretamente ligado ao desempenho financeiro da empresa em cada semestre.

A avaliação quantitativa, que mede o desempenho de cada colaborador com base em indicadores de desempenho, é a base para a atribuição dos prémios semestrais. No início de cada semestre, são definidos e comunicados os KPIs e objetivos individuais, num processo colaborativo. O cumprimento dos targets estabelecidos é um dos fatores que determina a elegibilidade para o bónus semestral.

PAGAMENTO PRÉMIO SOBRE DESEMPENHO DE 2025

Apesar do empenho e dedicação demonstrados por todos ao longo do 1.º semestre de 2025, os resultados não foram os expectáveis. O GOP do Grupo estipulado para o 1.º semestre não foi atingido, e por esse motivo, e, em conformidade com a política interna de atribuição de bónus, não foi processado o prémio semestral do 1.º período de 2025. O bónus foi pago na sua totalidade, com o pagamento dos dois semestres, em conjunto, em fevereiro de 2026.

Ouvir para agir: Great Place to Work

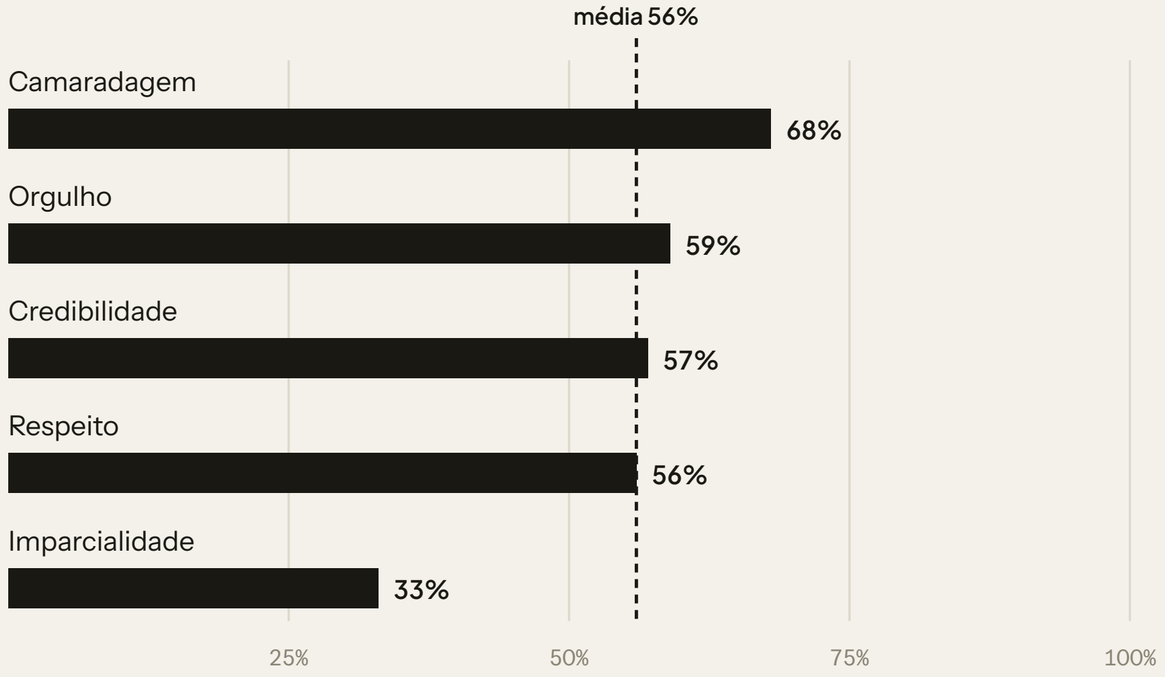
Em 2025, o RHG deu um passo relevante na escuta estruturada dos seus colaboradores, ao realizar um estudo piloto, em parceria com a Great Place To Work® (GPTW), entidade de referência internacional na avaliação da experiência do colaborador.

Através da plataforma online da Great Place to Work, o estudo mediu a confiança dos colaboradores nas respetivas lideranças em três dimensões centrais — credibilidade, respeito e imparcialidade — complementadas por duas dimensões adicionais, orgulho e camaradagem. A média de avaliações positivas do grupo pelos participantes no estudo situou-se nos 56%.

56%

Média de Avaliações Positivas no Modelo GPTW

RESULTADOS NAS 5 DIMENSÕES



Nota: os resultados globais e por dimensão deste estudo piloto tiveram como âmbito Shared Services, 2 hotéis Holiday Inn, 2 hotéis Real e 1 hotel Amazónia.

5.3.1 OUVIR PARA AGIR: GREAT PLACE TO WORK

O QUE JÁ FAZEMOS BEM

As afirmações mais bem pontuadas a nível global confirmam como pontos fortes claros da experiência RHG: 73% dos participantes nesta avaliação, afirmam que é feito investimento em formação para o desenvolvimento profissional dos colaboradores, e 70% dizem que se sentiram bem-vindos ao Grupo desde a integração. 65% dizem que têm liberdade para serem autenticamente eles próprios no local de trabalho, e, relativamente à relação com as chefias, 64% afirmam que têm abertura para fazer perguntas à sua chefia, e que estas comunicam de forma clara o que esperam dos colaboradores.

O QUE PRECISAMOS DE MELHORAR

As afirmações com pontuação menor apontam um caminho de trabalho para os próximos anos em áreas como justiça salarial, igualdade de oportunidades, conciliação vida profissional-laboral, envolvimento das pessoas nas decisões que afetam a sua atividade e ambiente de trabalho, e coerência das ações dos líderes. Estas áreas serão analisadas, e será tomada uma decisão para a sua integração no roteiro de iniciativas da nova estratégia de Recursos Humanos.



5.3.1 EQUIPA

Atrair, desenvolver e preparar o talento do futuro

No Real Hotels Group, apostamos no crescimento contínuo dos nossos colaboradores, porque sabemos que é essa aprendizagem constante que impulsiona o seu percurso individual, e lhe permite aportar mais valor à empresa. Investir nas pessoas traduz-se, na prática, em serviços de maior qualidade, e clientes mais satisfeitos.

Este investimento no desenvolvimento das pessoas está alicerçado na Real Academy, a plataforma de aprendizagem e desenvolvimento do Real Hotels Group que promove a aquisição contínua de competências ao longo do percurso profissional dos colaboradores.

+12,5%
Horas de formação face a 2024

8 869
Horas de formação

262
Formações em 2025

Em 2025, observou-se um aumento de 13% das horas de formação disponibilizadas aos colaboradores, face a 2024. O Grupo disponibiliza formação em diversas áreas, de forma a que cada colaborador possa desenvolver as competências certas para o seu percurso e para a qualidade do serviço que presta. Em 2025, foram realizadas 262 formações, sendo que cerca de 43% e 40% corresponderam, respetivamente, a formações nas áreas de RH, Comunicação e Liderança, e Gestão Operacional.

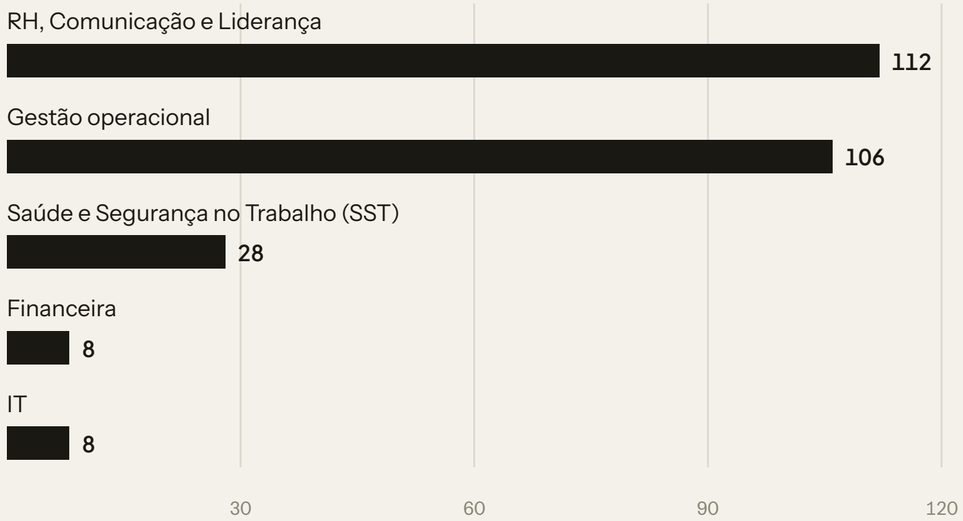
HORAS TOTAIS DE FORMAÇÃO



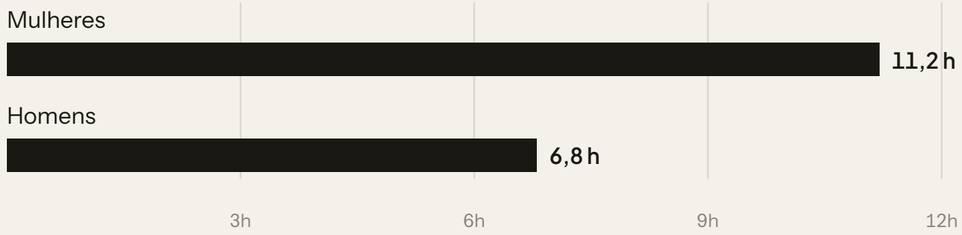
O que fizemos em 2025

262 formações, das quais:

FORMAÇÕES EM 2025, POR ÁREA



MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO POR GÉNERO EM 2025



Parcerias para o desenvolvimento de talento

O desenvolvimento de talento do Grupo está associado a parcerias estabelecidas com escolas públicas e profissionais, universidades e centros de formação. Em 2025 o Grupo tinha um total de 35 parcerias estabelecidas, com atuação em diferentes regiões do país, para além de parcerias com entidades internacionais.

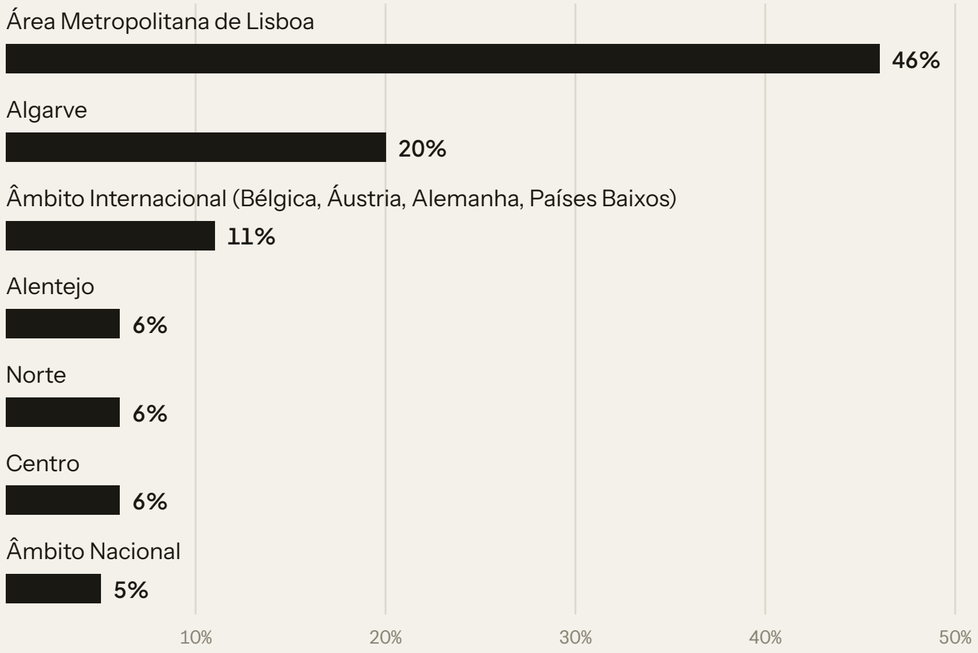
35

Parcerias com Escolas profissionais, Universidades, Centros de Estudos e Outros de modo a fomentar a partilha de conhecimento, apoiar a formação de novos talentos e criar oportunidades de estágio e emprego.



5.3.1 PARCERIAS PARA O DESENVOLVIMENTO DE TALENTO

PARCERIAS POR REGIÃO



PARCERIAS POR TIPOLOGIA DE INSTITUIÇÃO

Ensino Profissional	37%
Ensino Público – Agrupamento	17%
Ensino Público – Secundário	8%
Ensino Superior Público	8%
Ensino Secundário	6%
Entidade de Formação	6%
Instituição Social	6%
Formação Profissional	3%
Ensino Privado	3%
Entidade Pública	3%
Ensino Superior Privado	3%

eXperience Program

Um programa de excelência para formar, em contexto real, a próxima geração de líderes da hotelaria portuguesa.

Em 2025, o Real Hotels Group deu forma a um dos investimentos mais estruturantes da sua estratégia de pessoas: o eXperience Program. Mais do que um processo de recrutamento, o programa nasce da convicção de que a experiência do cliente começa na experiência dos nossos colaboradores, e de que atrair, desenvolver e reter talento jovem é uma condição para o crescimento sustentável do negócio. O modelo, construído em torno de três perfis de especialização, criou uma pipeline estruturada de futuros profissionais e reforçou o posicionamento do Grupo como marca empregadora de referência no setor.





5.3.1 EXPERIENCE PROGRAM

PROPOSTA DE VALOR

- Experiência imersiva e diferenciadora no setor da hotelaria.
- Acompanhamento por mentores e contacto direto com a liderança.
- Planos de desenvolvimento personalizados, orientados a projetos dentro da área de integração.

+1 200

Candidaturas recebidas na primeira edição, refletindo o interesse da nova geração pela hotelaria

11

participantes selecionados em 2025, entre as diferentes áreas operacionais e de suporte ao negócio. Após a conclusão do programa integrámos na equipa do RHG 5 dos 11 candidatos (2 top leaders e 3 graduates).

Nova

edição já anunciada para 2026, com arranque a 6 de julho e alcance alargado a todas as unidades do Grupo.

3

Níveis — Beginners, Graduates e Top Leaders — ajustados ao percurso académico de cada candidato

AS 5 FASES DO PROGRAMA

01

Atração e Employer Branding

Campanhas multicanal em redes sociais, universidades e feiras de emprego

Eventos de engagement: open nights, open days e apresentações em escolas e universidades da área da hotelaria

02

Seleção e Experiência de Marca

Open Day dedicado aos candidatos a Top Leaders, com experiência imersiva e contacto direto com a administração do Grupo

03

Desenvolvimento e Integração

Planos de formação ajustados a cada função

Atribuição de mentores e acompanhamento contínuo ao longo do percurso

Welcome Day dedicado ao alinhamento cultural e à integração na equipa RHG

04

Exposição ao Negócio

Real Tour pelas unidades do Grupo, com visão simultânea sobre a experiência do cliente e a operação hoteleira

05

Fecho e Avaliação de Impacto

Apresentação de projetos finais no Celebrating Day

Consolidação das aprendizagens e identificação de talento para integração nas equipas do Grupo



5.3.1 EQUIPA

Do recrutamento ao entretenimento: as Open Nights

A par dos momentos de seleção mais formais, o RHG apostou em formatos que aproximam o talento jovem da cultura da marca antes mesmo do processo de candidatura. As Open Nights, realizadas em Lisboa (Maxime Boutique Hotel) e no Algarve (Le Club, Grande Real Santa Eulália), juntaram música, dinâmicas interativas e conversas informais com diretores de operação e responsáveis de serviços partilhados do Grupo, numa lógica de entrada livre e descontraída.

A iniciativa parte da convicção de que o bom ambiente, o entretenimento e a criatividade são parte integrante da atividade do Grupo, e de que essas experiências devem também ser proporcionadas a quem vai construir o futuro da hotelaria: os nossos futuros ativos, as nossas pessoas.

Uma cultura que investe nas pessoas

Em 2025, o Real Hotels Group manteve o investimento numa cultura organizacional assente na inclusão.

A este nível, no ano de 2025:

- Manteve a divulgação das oportunidades de emprego no IEFP, enquanto parceiro institucional principal para a inclusão.
- Deu continuidade ao compromisso com o Inclusive Community Forum (ICF), da Nova SBE, com a participação em workshops temáticos com outras empresas que integram este fórum sobre recrutamento inclusivo
- Integrou, com contrato de trabalho no Grupo, mais um colaborador
- Participou na Feira de emprego Nova SBE

Benefícios promovem bem-estar da equipa

PRÉMIO PARA DESEMPENHO

Prémio, bónus e crescimento salarial

À semelhança do ano anterior, os resultados financeiros positivos do Grupo traduziram-se num prémio com isenção de imposto para os colaboradores, aumentando o valor líquido recebido. O bónus semestral manteve-se indexado aos resultados do negócio e ao desempenho individual, continuando a ser pago com isenção de imposto de Segurança Social, uma forma direta de aumentar a liquidez do valor recebido por cada colaborador.

SAÚDE PARA COLABORADORES E FAMILIARES

Seguro de saúde e acompanhamento médico

Os colaboradores com 6 meses de antiguidade e até 65 anos continuam a ter acesso a seguro de saúde com cobertura ampla, com possibilidade de incluir familiares em condições especiais. A disponibilização de consultas de clínica geral nas instalações da empresa manteve-se ativa em 2025, facilitando o acesso a cuidados médicos essenciais sem que os colaboradores tenham de se ausentar do local de trabalho.

PRESENTES PARA CELEBRAR A VIDA DOS COLABORADORES

Cabaz de nascimento e celebração de uniões

O Grupo continuou a assinalar os momentos mais importantes da vida dos seus colaboradores: um cabaz de nascimento surpresa para pais biológicos e adotivos, e dispensa no dia de aniversário, para que cada um celebre a data à sua maneira. A tradição de oferecer uma noite romântica, com alojamento e pequeno-almoço num hotel à escolha do Grupo, para celebrar uniões manteve-se em 2025, reforçando o reconhecimento destes momentos pessoais.

EQUILÍBRIO E FLEXIBILIDADE

Férias e gestão de horários

A majoração de 3 dias de férias manteve-se aplicável a todas as empresas do Grupo em 2025, sob um único instrumento de regulamentação coletiva de trabalho. O Grupo continuou a auscultar os colaboradores sobre as suas preferências de turnos e dias de folga, um processo que se mantém central na forma como a operação concilia eficiência com qualidade de vida.

DESCONTOS NAS UNIDADES DO GRUPO E VOUCHER DE NATAL

Vouchers e campanha de recrutamento

Os descontos em unidades do Grupo, extensíveis a familiares e amigos, e os vouchers de Natal distribuídos por colaboradores e parceiros hoteleiros mantiveram-se como benefícios regulares em 2025. A Campanha TUA, Traz um Amigo, continuou a recompensar colaboradores que recomendam novos talentos.

Cuidar dos recursos, cuidar das pessoas

Circularidade: reaproveitamento interno de mobiliário

Em 2025, o Hotel Real Oeiras doou internamente vinte secretárias de escritório resultantes de uma renovação de espaços, distribuindo-as entre colaboradores do Grupo. Foi uma forma direta de prolongar a vida útil de mobiliário em bom estado, evitando o seu descarte e respondendo, ao mesmo tempo, a uma necessidade concreta de quem trabalha no Grupo.



Doação de excedentes alimentares

Uma lógica semelhante orientou a gestão de excedentes alimentares no Grande Real Santa Eulália e no Grande Real Villa Itália. Sempre que a operação de cozinha gerava excedentes em condições adequadas de consumo, estes deixaram de ser descartados e passaram a ser encaminhados para o refeitório de colaboradores. O resultado é duplo: reduz-se o desperdício alimentar associado à atividade hoteleira e garante-se, ao mesmo tempo, uma refeição de qualidade a quem trabalha nestas unidades.



Cuidar dos recursos, cuidar das pessoas

Medicina Curativa

O cuidado com os colaboradores passa também por facilitar o acesso a serviços de saúde. Em 2025, o Real Hotels Group voltou a disponibilizar consultas de clínica geral nas próprias instalações de algumas unidades hoteleiras, através da iniciativa de Medicina Curativa. Apesar das consultas não se terem realizado em todas as unidades do grupo, as mesmas foram extensíveis à generalidade dos colaboradores. A escolha da unidade foi estrategicamente pensada de forma a facilitar a deslocação de colaboradores de outras unidades próximas a essa unidade para realização de consulta. A iniciativa permitiu que os colaboradores recorressem a consultas de medicina geral de forma mais simples e conveniente, promovendo uma resposta mais célere a necessidades de saúde do dia a dia.



1

Participação na Feira de Emprego para Pessoas com Deficiência, um dos principais encontros nacionais dedicados ao recrutamento inclusivo

1

Semana Internacional do Housekeeping dedicada ao reconhecimento das equipas que sustentam a experiência do hóspede em todas as unidades

1

Diretor de Operações do Grupo distinguido com o IHG Impact Award, prémio internacional de liderança da IHG

20

Secretárias de escritório reaproveitadas internamente, através da doação de mobiliário a colaboradores do Grupo

2

Unidades, Grande Real Santa Eulália e Grande Real Villa Itália, com reaproveitamento contínuo de excedentes alimentares para refeições dos colaboradores

Inclusão como prática

Feira de Emprego para Pessoas com Deficiência

A inclusão no mercado de trabalho não se constrói apenas através de políticas internas; constrói-se também na forma como uma organização se posiciona perante a comunidade e perante os candidatos que procura atrair. Foi com esta convicção que o Real Hotels Group participou, em 2025, na Feira de Emprego para Pessoas com Deficiência, um dos principais encontros nacionais dedicados à promoção do recrutamento inclusivo.

A presença do Grupo não se limitou à apresentação de oportunidades de trabalho. Foi também um espaço de networking e de partilha de boas práticas com outras organizações, entidades formadoras e associações que trabalham diariamente para reduzir as barreiras que ainda separam pessoas com deficiência do mercado de trabalho. Para o Real Hotels Group, este tipo de presença integra uma estratégia mais ampla: a de construir equipas plurais, em que a diversidade de capacidades e de percursos é entendida como um fator de força. Em 2025 o Grupo tinha 2 colaboradores integrados como resultado de processos inclusivos de empregabilidade.

Reconhecer quem faz a diferença

Semana Internacional do Housekeeping

Há funções que, pela sua natureza, estão poucas vezes em primeiro plano, e é precisamente por isso que merecem ser distinguidas com regularidade. Durante a Semana Internacional do Housekeeping, o Real Hotels Group dedicou um momento de reconhecimento às equipas de housekeeping de todas as suas unidades, sublinhando o seu contributo diário para um dos pilares mais exigentes da experiência do hóspede: a limpeza, o conforto e o cuidado com o detalhe que caracterizam cada quarto. A iniciativa, promovida pela área corporativa de recursos humanos, consistiu em desafiar as unidades para assinalarem a data com as suas equipas, partilhando as ações realizadas em Real People. Esta valorização é o reconhecimento de que a qualidade percebida pelo hóspede depende, em grande medida, de profissionais cujo trabalho é, por natureza, discreto.



Reconhecer quem faz a diferença

IHG Impact Award

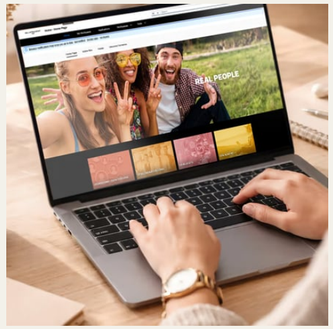
O reconhecimento do mérito não se ficou pelas equipas operacionais. Em 2025, o Diretor de Operações do Real Hotels Group foi distinguido com o IHG Impact Award, uma distinção da IHG que reconhece lideranças com impacto positivo demonstrado dentro das respetivas organizações. Mais do que um reconhecimento individual, esta distinção espelha o trabalho coletivo das equipas que o Diretor lidera e a cultura de exigência e de proximidade que o Real Hotels Group tem procurado consolidar em toda a sua estrutura de gestão.



Plataforma Real People

Um lugar para a comunicação entre todos

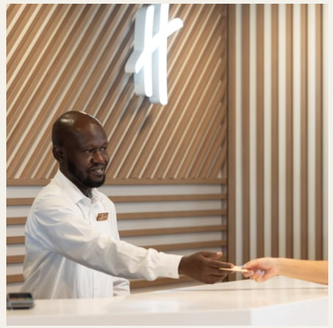
A plataforma é a ferramenta central de comunicação com e entre os colaboradores. Para além de atos funcionais, como o agendamento de férias, a comunicação da avaliação, ou a inscrição em ações de formação, a plataforma tem espaço para noticiar a entrada de novos colaboradores, e uma secção onde as equipas de cada unidade partilham projetos que estão a colocar em prática. Em 2025 serviu ainda de montra para partilha dos hobbies dos colaboradores, e de mensagens de elogio dadas aos colaboradores.



A sustentabilidade em cada colaborador

Badge em madeira e garrafas reutilizáveis

Em 2025 a cultura de sustentabilidade também foi construída com 2 pequenas mudanças – a alteração dos badges dos colaboradores, que anteriormente eram de plástico, para madeira, em todas as Unidades Holiday Inn. Foram também dadas garrafas de água reutilizável a todos os colaboradores.





Be Responsible

5.3.2

Comunidade

Um hotel que se envolve é um hotel que a comunidade reconhece como seu

Estar presente num lugar é também contribuir para o seu desenvolvimento. Por isso, privilegiamos sempre que possível fornecedores, produtores e parceiros sediados em Portugal, promovendo a economia das regiões onde os nossos hotéis se encontram. Procuramos igualmente apoiar iniciativas culturais, sociais e comunitárias que reforcem a identidade dos territórios e contribuam para o bem-estar das populações locais.

Acreditamos que o sucesso da nossa atividade está intrinsecamente ligado à prosperidade das comunidades que nos acolhem. Ao estabelecer relações de proximidade e colaboração duradouras, procuramos gerar um impacto positivo que vai além da experiência hoteleira, criando valor económico, social e cultural que permanece no território e beneficia todos os envolvidos.

É este compromisso contínuo com as comunidades locais que nos permite construir relações de confiança, promover o desenvolvimento sustentável dos destinos onde operamos e reforçar o nosso papel como agente ativo de transformação positiva.



5.3.2 COMUNIDADE

A nossa relação com a comunidade local

Um grupo hoteleiro presente em diferentes regiões de Portugal alberga, em cada uma das unidades, uma responsabilidade que vai para além da hospitalidade. Cada hotel do Real Hotels Group está inserido numa comunidade concreta, com instituições, tradições, desafios e oportunidades próprias, e é nessa relação de proximidade que se constrói, ano após ano, parte da identidade do Grupo. Ao longo de 2025, este compromisso traduziu-se no reforço de parcerias com organizações de âmbito social, na valorização do património cultural e económico dos territórios onde o Grupo está presente, e na adoção de iniciativas que incentivam uma utilização mais responsável dos recursos.

13 166 €

em iniciativas de responsabilidade social (inclui valorização de estadias e refeições oferecidas, e vouchers doados)

400

peças têxteis doadas à Santa Casa da Misericórdia de Albufeira

72

televisões doadas ao estabelecimento prisional de Silves, decorrente da renovação feita no Holiday Inn Algarve Albufeira

622 557

cápsulas Nespresso recicladas em 12 dos nossos hotéis, ao longo de 2025

5.3.2 COMUNIDADE

Hospitalidade que acolhe causas

ESTADIAS E EXPERIÊNCIAS CEDIDAS A INSTITUIÇÕES PARCEIRAS

A forma mais natural de uma cadeia hoteleira apoiar uma causa é, muitas vezes, aquilo que já sabe fazer melhor: acolher. Em 2025, o Real Hotels Group disponibilizou estadias e espaços a um conjunto de instituições que trabalham em áreas tão distintas como a oncologia pediátrica, a inclusão de pessoas com deficiência, a proteção animal e o apoio à comunidade escolar.

À Fundação Rui Osório de Castro, dedicada à oncologia pediátrica, o Grupo ofereceu três noites de alojamento no Holiday Inn Express Porto Exponor, para apoio ao Congresso Ibérico de Hematologia e Oncologia Pediátricas, e a outras iniciativas da instituição, num valor estimado de 255€.

À Associação Salvador, que promove a inclusão e a autonomia de pessoas com deficiência motora, foram cedidas sete noites em diferentes momentos do ano, no Hotel Real Palácio e no Holiday Inn Express Porto Exponor. O apoio total, estimado em 628€, foi repartido entre o Dia Nacional das Acessibilidades, o projeto Face to Face e a campanha de Natal da associação.

Ao Grupo Cancro da Mama Portugal foram oferecidas duas noites de alojamento, nas nossas unidades Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa, e no Real Marina Hotel & Spa, num valor estimado de 307€, um apoio direto a uma causa de saúde que afeta milhares de famílias portuguesas.





5.3.2 HOSPITALIDADE QUE ACOLHE CAUSAS

Brunch Solidário

No já tradicional Brunch Solidário do Hotel Real Palácio, realizado aos domingos, 10% da faturação reverte a favor de uma instituição. Durante dois meses, a iniciativa apoiou a Animalife, associação que combate o abandono animal em Portugal e presta auxílio a famílias em situação de vulnerabilidade com animais de companhia. Esta colaboração permitiu reunir, num mesmo gesto, solidariedade social e bem-estar animal, resultando num donativo de 938 euros.

No mesmo ano, o Brunch Solidário associou-se também à Liga dos Bombeiros Portugueses, reconhecendo o papel essencial dos bombeiros na proteção e no apoio às populações. Esta causa recebeu um donativo de 1.366,40 euros, contribuindo para apoiar aqueles que, diariamente, estão na linha da frente ao serviço das comunidades.

Outros apoios

Os hotéis do Grupo realizam ainda doações pontuais a organizações da sociedade civil. Em 2025 destacamos os seguintes:

O calendário solidário do Grupo passou também pela proteção animal: a SOS Animal foi homenageada com um brunch de Natal, no Hotel Real Palácio, para quinze adultos e cinco crianças, no valor estimado de 280€, em reconhecimento do trabalho da sua equipa e dos seus voluntários.

A Associação de Pais e Encarregados de Educação da Escola Básica de São Sebastião da Pedreira recebeu um voucher de brunch em família para dois adultos e duas crianças, no valor estimado de 84€, no Hotel Real Palácio. Com esta iniciativa procurámos reforçar a relação deste Hotel com a comunidade escolar que o rodeia.

No Real Marina Residence, unidade pet friendly, é aplicado um valor de 25 euros por animal, por dia. Por cada diária, 2 euros revertem a favor da ADAPO - Associação de Defesa dos Animais e Plantas de Olhão, contribuindo para o trabalho desenvolvido pela associação na comunidade local. Em 2025, esta parceria resultou num donativo de 104 euros.



5.3.2 COMUNIDADE

Doações, combate ao desperdício e apoio alimentar

Uma parte significativa do impacto social de uma operação hoteleira não está nos grandes gestos, mas na forma como trata aquilo que, de outro modo, seria descartado. Em 2025, o Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa doou à Santa Casa da Misericórdia de Albufeira um total de 400 peças têxteis - 100 toalhas de banho, 50 toalhas de rosto, 100 lençóis de solteiro, 100 fronhas e 50 almofadas - provenientes da operação hoteleira, mas em perfeitas condições de utilização.

DOAÇÃO DE TELEVISÕES AO ESTABELECIMENTO PRISIONAL DE SILVES

A resposta solidária assumiu, ainda, outras formas. Setenta e duas televisões resultantes de renovações de quartos no Holiday Inn Algarve Albufeira, foram doadas ao estabelecimento prisional de Silves, prolongando a sua vida útil em vez de seguirem para eliminação.

DOAÇÃO DE PÃO AO MAF E LANCHES AO BANCO ALIMENTAR DE FARO

No Algarve, o Real Marina Hotel & Spa, ofereceu lanches à campanha de Natal do Banco Alimentar de Faro, num valor aproximado de 360€. Para além deste apoio, manteve um outro compromisso diário : a doação de pão não consumido ao Movimento Pró-Alimentar de Faro (MAF).





5.3.2 DOAÇÕES, COMBATE AO DESPERDÍCIO E APOIO ALIMENTAR

ÁRVORE SOLIDÁRIA

Todos os nossos colaboradores das unidades de Lisboa e no Algarve mantiveram viva a tradicional Árvore Solidária do Grupo, ainda que com um novo parceiro. A recolha de donativos junto dos colaboradores, realizada durante a quadra natalícia, passou a apoiar a Associação APAV, com a entrega de produtos de higiene e de limpeza, identificados como prioritários pela instituição.

PARCERIA REFOOD

Pelo segundo ano consecutivo, a parceria com a Refood manteve-se ativa no Grande Real Villa Itália Hotel & Spa: ao longo de 2025, colaboradores voluntários continuaram a combater o desperdício alimentar ao mesmo tempo que apoiaram pessoas em situação de vulnerabilidade nas comunidades próximas do hotel. Foram doadas em média 12 refeições diárias durante todo o ano. Com uma valorização de 2 euros por refeição, este iniciativa tem uma valorização anual de 8 760 euros.

Reciclagem de cápsulas de café leva borras de café para o cultivo de produtos alimentares

A parceria com a Nespresso e o Banco Alimentar para a reciclagem de cápsulas de café manteve-se igualmente ativa: foram recicladas 622 557 cápsulas Nespresso ao longo de 2025, em 12 dos nossos hotéis, um gesto que, à semelhança dos anos anteriores, converte um resíduo do dia a dia hoteleiro em apoio alimentar a quem mais precisa.

No âmbito desta parceria a Nespresso enviou para 5 dos hotéis que participaram nesta iniciativa, uma declaração de entrega de um total de 2 965 kg de cápsulas Nespresso, durante 2025, pelos hotéis Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel, Grande Real Villa Itália Hotel & SPA, Holiday Inn Algarve Albufeira by IHG, Real Marina Hotel & SPA e Real Palácio. A declaração enviada refere que o contributo com as cápsulas Nespresso enviadas para reciclagem contribuíram para a doação global de cerca de 1 000 toneladas de borras de café para o cultivo de produtos alimentares.

622 557

cápsulas recicladas em 12 dos nossos hotéis ao longo de 2025

Os nossos hotéis como palco da comunidade

O impacto social dos nossos hotéis está ligado ainda a uma operação que acolhe e dá a conhecer, dentro de portas, o património gastronómico e as tradições culturais. Em 2025 abrimos as portas de algumas unidades a artesãos e pintores locais e promovemos a gastronomia e cultura popular, celebrando a nossa identidade com os nossos hóspedes.

Os nossos hotéis como palco da comunidade

Valorizar a gastronomia e preservar a história das murejonas

Há mais de uma década que o Real Marina Hotel & Spa marca presença no Festival do Marisco de Olhão, reforçando a sua ligação à comunidade e à identidade da região. A participação do hotel tem valorizado a gastronomia algarvia através de propostas confecionadas com peixe, marisco e outros produtos locais, contribuindo para a divulgação dos sabores da Ria Formosa e para a dinamização da economia local. Em agosto de 2025, durante o Festival do Marisco, o Real Marina Hotel & Spa acolheu a exposição “Murejonas do Ti Chico”, de Francisco Valério, pescador reformado de 80 anos que continua, com as próprias mãos, a manter viva uma arte que de outro modo se perderia. Antes de serem objetos de decoração, as murejonas eram instrumentos de trabalho: armadilhas de pesca artesanal utilizadas na Ria Formosa até aos anos 90 para capturar peixe miúdo.

Em cada murejona exposta chega, a hóspedes e visitantes de um dos eventos mais emblemáticos da região, um pedaço da memória de Olhão, ajudando a preservar e divulgar um saber artesanal profundamente ligado à história dos homens do mar e ao património cultural da região.



Exposição de pintura e peças artesanais

O Real Marina Hotel & Spa acolhe, habitualmente, uma exposição de pintura de um artista local, no lobby, dedicada às paisagens e à identidade de Olhão, com representações das ilhas, dos barcos, da cidade e da Ria Formosa. Para além desta galeria no lobby, os quadros são também expostos no restaurante Marina com Noélia. Pontualmente, outros espaços recebem obras de menor dimensão de artesãos locais, incluindo esculturas inspiradas na fauna e no património natural da região, como aves e peixes. Em 2025 um grupo de artesãs do Pólo de Educação ao Longo da Vida viu o seu trabalho manual integrado na decoração das esculturas do lobby do Holiday Inn Algarve Albufeira, dando visibilidade a um trabalho que, de outra forma, permaneceria confinado ao espaço da associação. Estas iniciativas dão visibilidade ao talento local, aproximam os hóspedes da cultura algarvia e contribuem para a valorização e divulgação da identidade do território.

Também no Algarve, o Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa acolheu, entre julho e agosto, uma exposição de pintura de artistas portugueses contemporâneos, desenvolvida em parceria com uma galeria de arte. Promovida há vários anos, esta iniciativa contribui para dar visibilidade à criação artística nacional e aproximar os hóspedes da cultura portuguesa, integrando a arte na experiência proporcionada pelo hotel.



Os nossos hotéis como palco da comunidade

Santos Populares: uma experiência única para os hóspedes, que valoriza a tradição local

A valorização das tradições locais fez-se sentir também nas nossas unidades Amazónia Jamor Hotel, Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa, Real Marina Hotel & Spa e Hotel Real Palácio, que assinalaram os Santos Populares através de um arraial inspirado numa das celebrações mais emblemáticas da cultura portuguesa

Ao longo da iniciativa, hóspedes e visitantes puderam desfrutar de uma experiência marcada pela gastronomia tradicional, com grelhados ao vivo e pratos típicos, música popular, decoração alusiva à época e um ambiente pensado para reunir diferentes gerações em torno de uma das festividades mais enraizadas no país. Esta celebração reforçou a ligação dos nossos hotéis às tradições nacionais, proporcionando uma experiência autêntica que aproxima quem visita o Grupo da cultura e da identidade dos territórios onde está presente.



Apoio ao tecido económico local

PROMOÇÃO DO LOCAL: PRODUTOS DA REGIÃO

Temos como política privilegiar a compra de produtos a fornecedores sediados em Portugal, por acreditarmos no impacto positivo que tem: dinamiza a economia da região, cria proximidade com as comunidades onde estamos, e ajuda a preservar as tradições e o equilíbrio do território, contribuindo simultaneamente para uma experiência única para os hóspedes.

9,8 M€

De compras* a fornecedores nacionais, contribuindo para o desenvolvimento do tecido empresarial português

73%

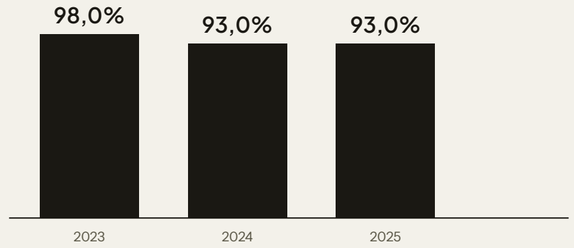
De compras* a fornecedores nacionais de F&B. Parte deste valor incidiu sobre produtos nacionais, o que contribuiu para a valorização do património Gastronómico e cultural português junto dos hóspedes

0%

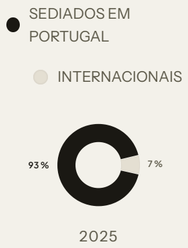
De fornecedores localizados em países com risco muito crítico de violação de direitos humanos

* Os valores de aquisições expressos nesta secção referem-se a aquisições de materiais com gestão de stock.

FORNECEDORES SEDIADOS EM PORTUGAL (%)



DISTRIBUIÇÃO DE FORNECEDORES SEDIADOS EM PORTUGAL, E INTERNACIONAIS EM 2025



A proporção de fornecedores sediados em Portugal em 2025 manteve-se igual à de 2024, com cerca de 93%, demonstrando uma grande preferência pelo comércio nacional.

Disponibilizar produtos únicos e promover a cultura local junto dos hóspedes

No Real Hotels Group, damos prioridade a produtos de origem local, sempre que exequível — em particular nas categorias onde a proveniência é um verdadeiro diferencial, capaz de acrescentar valor tanto à experiência do hóspede como ao negócio. Trabalhar com fornecedores próximos não é apenas uma forma de apoiar a economia da região e valorizar o património cultural, histórico e gastronómico de cada território; é também uma opção estratégica, que nos traz mais agilidade operacional, maior fiabilidade nas entregas, e vantagens em termos de custo. Esta proximidade dá-nos ainda a possibilidade de apresentar aos nossos hóspedes produtos regionais genuínos, reforçando a identidade própria de cada destino onde estamos presentes.

Este é um compromisso que mantemos, sempre que possível, em termos operacionais e financeiros: comprar de forma local e responsável. Em 2025 as compras a fornecedores sediados em Portugal correspondem a 93% do total de compras* do Grupo. O volume de compras a fornecedores nacionais foi de 9 798 949 euros.

EXEMPLOS DE CATEGORIAS DE PRODUTOS PORTUGUESES QUE PRIVILEGIAMOS NA NOSSA CADEIA DE HOTÉIS

- Vinhos
- Peixe
- Bivalves (ostras e amêijoas)
- Ervas aromáticas
- Cogumelos
- Têxteis
- Doçaria algarvia

100% dos têxteis comprados pelo grupo são portugueses, de Guimarães. Corresponde a 3% do valor total de compras.

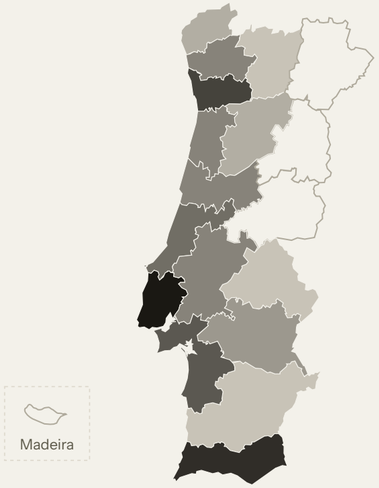




Localização dos nossos fornecedores nacionais

Em 2025 as compras a fornecedores portugueses correspondem a 93% do total de compras do Grupo. A rede de fornecedores nacionais diretos concentra-se, sobretudo, nas regiões onde temos hotéis: Lisboa lidera com 46,8%, seguida de Faro com 24,5% e do Porto com 11,6%. Ainda assim, o alcance das nossas compras vai além destas zonas, chegando também a empresas de Setúbal, Santarém, Coimbra, Braga, Aveiro ou Madeira, cujo tecido empresarial beneficia igualmente da nossa atividade. Em Setúbal temos um fornecedor de peixe, que compramos para os nossos hotéis das diversas regiões. Em Braga temos o nosso principal fornecedor de têxteis, e, em Aveiro, um dos principais fornecedores de material de escritório. Em Coimbra compramos frutos secos e pequenos eletrodomésticos, em Leiria ervas aromáticas e materiais de manutenção e em Santarém iogurtes, trufa e cogumelos, e materiais de cozinha.

FORNECEDORES NACIONAIS POR DISTRITO · 2024

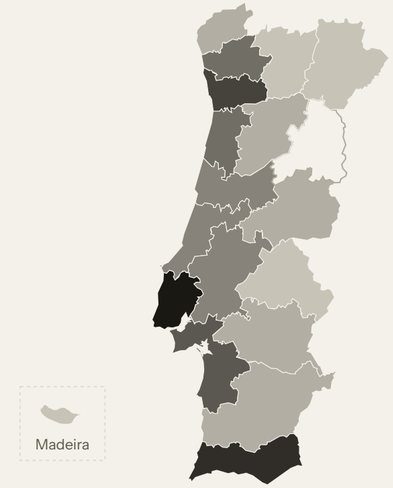


INTENSIDADE < 0,25% ≥ 32%

DISTRITOS, POR ORDEM · 2024

Lisboa	45,2%
Faro	26,2%
Porto	12,3%
Setúbal	5,4%
Leiria	2,5%
Aveiro	1,8%
Braga	1,8%
Coimbra	1,6%
Santarém	1,1%
Évora	0,7%
Viana do Castelo	0,4%
Viseu	0,4%
Beja	0,2%
Portalegre	0,2%
Vila Real	0,2%

FORNECEDORES NACIONAIS POR DISTRITO · 2025



INTENSIDADE < 0,25% ≥ 32%

DISTRITOS, POR ORDEM · 2025

Lisboa	46,8%
Faro	24,5%
Porto	11,6%
Setúbal	5,0%
Aveiro	2,7%
Braga	2,1%
Leiria	1,9%
Coimbra	1,4%
Santarém	1,2%
Beja	0,4%
Castelo Branco	0,4%
Évora	0,4%
Viana do Castelo	0,4%
Viseu	0,4%
Bragança	0,2%
Portalegre	0,2%
Vila Real	0,2%
Madeira	0,2%

Localização dos nossos fornecedores internacionais

O Grupo trabalha com cerca de 39 fornecedores internacionais diretos, distribuídos por diversos países da Europa e pelos E.U.A. Nenhum deles está sediado em países sinalizados como tendo elevado risco ambiental e/ou de direitos humanos. Espanha concentra a maior parte desta rede, representando 49% dos fornecedores internacionais do Grupo. Parte destes fornecedores internacionais são fornecedores que nos são referenciados pelo IHG, para artigos que temos de adquirir para os nossos hotéis de marca Holiday Inn.



RESTANTES PAÍSES EUROPA E E.U.A. ESPANHA

39

Fornecedores internacionais diretos (sediados na Europa e E.U.A.)

49%

Dos fornecedores internacionais em Espanha


Be
Responsible

5.3.3

Governança

Operar com responsabilidade é também operar com transparência

A ética, a transparência e a gestão de risco são pilares estratégicos da forma como conduzimos o negócio. Reforçamos os nossos mecanismos de controlo interno, os canais de denúncia e a formação em conduta ética, para agir sempre com os mais elevados padrões de integridade.

Esta responsabilidade assenta numa estrutura de governação com responsabilidades definidas a cada nível, em revisão no âmbito da estratégia Belonging.

Em 2025, o Grupo manteve em vigor os Códigos e Políticas transversais que enquadram a sua atuação, aplicáveis a colaboradores, fornecedores e parceiros em toda a cadeia de valor, apresentados nas páginas seguintes. As políticas de Recursos Humanos são apresentadas no capítulo dedicado à Equipa.

Governança ESG

A governação da sustentabilidade em 2025 e a revisão do modelo em curso.

Em 2025, a responsabilidade máxima pela gestão dos impactes não financeiros esteve atribuída a um dos administradores, cabendo-lhe monitorizar as iniciativas implementadas e informar os órgãos de governo. O Comité de ESG reuniu uma vez no exercício. O Conselho de Administração era composto por três membros, todos do sexo masculino e com mais de 50 anos, sendo todos executivos e não integrando administradores independentes. A liderança executiva do Grupo foi exercida ao longo do exercício de 2025 por Eurico de Almeida. Mafalda Dias, que assina a mensagem de abertura deste relatório, assumiu funções como Chief Executive Officer em 2026, alteração posterior ao período de reporte e que, por isso, não se reflete na composição dos órgãos sociais acima descrita.

Com a revisão da estratégia Belonging, o Grupo está a redefinir o modelo de governação da sustentabilidade, incluindo órgãos, responsabilidades e periodicidade de acompanhamento. O seu funcionamento será reportado no exercício em que entrar em vigor.



Políticas e códigos que regem a nossa conduta

Em 2025, o Grupo manteve em vigor o conjunto de Códigos e Políticas que enquadram a sua atuação: o Código de Conduta, que orienta o comportamento de todos os colaboradores; a Política de Direitos Humanos, que formaliza o compromisso com os princípios internacionalmente reconhecidos e se aplica a toda a operação e cadeia de valor; a Política de Compras Responsáveis, que estende os critérios ESG à seleção de fornecedores; o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC), monitorizado em todas as áreas de atividade; e a política de privacidade e proteção de dados. O projeto RealAlign, apresentado no relatório anterior como a infraestrutura digital de suporte à Política de Compras Responsáveis, concluiu a fase de levantamento no início de 2025 e foi depois suspenso, não tendo entrado em produção nem gerado resultados no exercício; está prevista a retoma de uma das suas componentes, a automatização de requisições, em 2026. A avaliação de fornecedores com critérios ESG teve início através de um inquérito dirigido aos principais parceiros, cujos resultados orientarão o alargamento progressivo do processo. A informação sobre as Políticas existentes no Grupo é complementada na secção deste relatório dedicada à gestão dos recursos humanos.

O Código de Conduta é entregue a todos os colaboradores no momento da admissão. As políticas produzidas pela área de Recursos Humanos são comunicadas a toda a rede de colaboradores quando emitidas e estão permanentemente disponíveis na plataforma interna Real People, sendo também abordadas no acolhimento de novos colaboradores.

5.3.3 GOVERNANÇA

A ética em ação

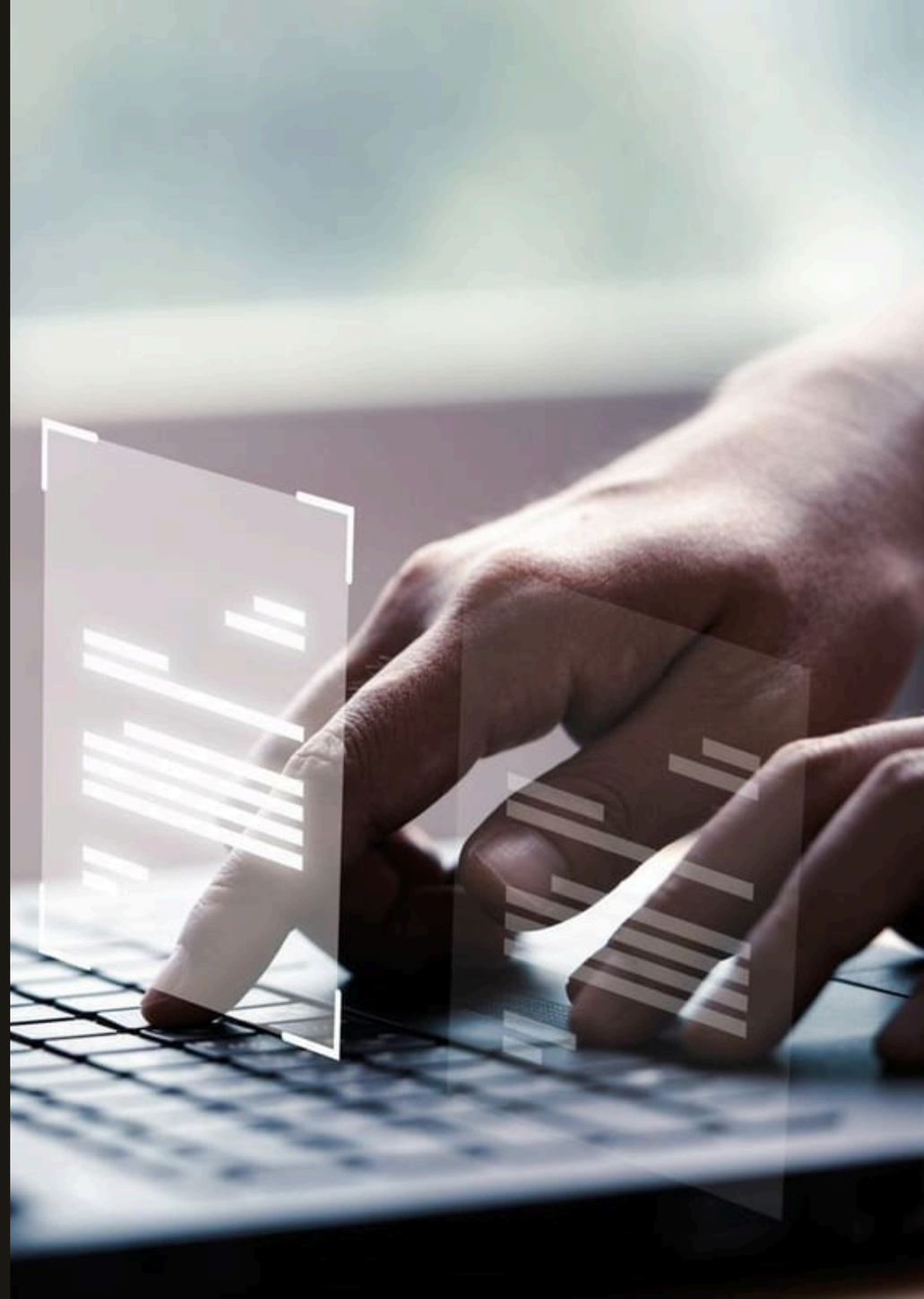
Políticas claras, canais acessíveis e responsabilização efetiva sustentam a confiança dos nossos stakeholders.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

A digitalização crescente da operação hoteleira torna a segurança da informação e a proteção de dados pessoais matérias de gestão de risco. O Grupo dispõe de política de segurança da informação, gerida centralmente, e realizou em 2025 uma auditoria de segurança aos sistemas críticos. A sensibilização em cibersegurança abrangeu a totalidade dos colaboradores, através de comunicações periódicas e de ações de consciencialização, não tendo assumido a forma de formação estruturada. Registaram-se 4 incidentes de cibersegurança, nenhum dos quais resultou em violação de dados pessoais confirmada, não tendo havido comunicações à Comissão Nacional de Proteção de Dados. O Grupo tem Encarregado de Proteção de Dados designado. O investimento em inovação, transformação digital e cibersegurança ascendeu a 0,186 M€, valor também apresentado no modelo de criação de valor (capítulo “Belonging - Estratégia ESG”).

COMPLIANCE E ANTICORRUPÇÃO

O Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC) manteve-se em vigor e monitorizado em todas as áreas de atividade do Grupo ao longo de 2025, tendo o Código de Conduta continuado a enquadrar o comportamento esperado de todos os colaboradores. No exercício registaram-se 1 caso confirmado de corrupção, 1 violação ao Código de Conduta e 1 infração a normas regulamentares relevantes, não se tendo identificado situações de conflito de interesses. O caso de corrupção foi tratado no âmbito do Regime Geral de Prevenção da Corrupção, não lhe estando associado risco de coimas; a sua natureza e as medidas adotadas estão sujeitas a sigilo, pelo que não são divulgadas. Não se registaram multas ou sanções significativas não relacionadas com corrupção. A formação em ética e anticorrupção abrangeu 2 colaboradores, ambos nos Serviços Partilhados, num universo de 986. O alargamento da formação a toda a organização, assumido no relatório anterior, mantém-se como compromisso.





5.3.3 A ÉTICA EM AÇÃO

CANAL DE DENÚNCIAS

O canal de denúncias previsto no Código de Conduta está disponível a colaboradores, fornecedores e parceiros e assegura a confidencialidade e o anonimato de quem reporta, a ausência de retaliação e um processo definido de triagem, investigação e resolução de cada participação. Em 2025 foram recebidas 3 denúncias, nenhuma associada a direitos humanos, todas investigadas e encerradas, com um tempo médio de tratamento de 19 dias. Ao permitir o reporte precoce de irregularidades, o canal possibilita tratar internamente situações que de outro modo poderiam evoluir para consequências legais ou reputacionais.

TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

O Grupo assume o compromisso de divulgar informação financeira e não financeira de forma regular, clara e acessível a colaboradores, hóspedes, parceiros e acionistas, entre outras entidades.

O presente relatório foi preparado com referência às normas da Global Reporting Initiative e utiliza voluntariamente o módulo básico do referencial VSME, respondendo ainda a um conjunto de indicadores solicitados pelo FOREST, do Turismo de Portugal. O índice de conteúdos apresentado no Dossier Técnico identifica, para cada divulgação, a sua localização no relatório. Nos casos em que a informação não se encontra disponível ou não é divulgada, essa circunstância é assinalada e fundamentada no próprio índice. A informação não foi objeto de verificação externa independente.

Dossier Técnico

O registo técnico por trás de cada afirmação. O que considerámos material, quem ouvimos, o índice GRI e a tabela de desempenho a quatro anos.

Materialidade

A análise de materialidade é o processo através do qual asseguramos que a nossa estratégia e as nossas práticas de ESG estão em linha com os temas mais relevantes para o negócio e para as partes interessadas. Estes temas são identificados a partir dos contributos recolhidos pelos responsáveis que interagem diretamente com os stakeholders do Grupo, sendo depois organizados por ordem de relevância.

Stakeholders do RHG

O êxito da nossa atividade no setor hoteleiro assenta em relações de confiança com os diferentes stakeholders. Mantemos um diálogo constante com estes grupos, procurando conhecer e compreender as suas expectativas e preocupações sobre o negócio e sobre a sustentabilidade da nossa atividade, através de múltiplos canais — tanto presenciais como digitais — de forma a aperfeiçoar de forma contínua a nossa atuação.

Assumimos o compromisso de ajustar a nossa gestão às exigências do mercado, procurando gerar o máximo de valor partilhado, a longo prazo, para o Grupo e para todos os seus stakeholders.

Stakeholders do RHG

Colaboradores

Geramos valor através da criação de emprego e de oportunidades de crescimento pessoal e profissional.

Clientes

Geramos valor pela qualidade dos serviços que prestamos. Estamos atentos à crescente relevância que os clientes atribuem às questões de ESG e trabalhamos para integrar cada vez mais este tema na nossa oferta, acompanhando esta tendência.

Acionistas

Geramos valor financeiro, partilhando os resultados obtidos, nomeadamente através do retorno sobre o investimento.

Fornecedores

Geramos valor ao dinamizar a atividade económica e o emprego junto dos fornecedores com quem mantemos relações de longa duração.

Comunidade

Geramos valor através da criação de emprego, direto e indireto, e da valorização da cultura e dos costumes locais.

Parceiros

Geramos valor ao criar um impacto positivo nos nossos serviços, beneficiando outros agentes económicos ligados ao turismo.

Autoridades Públicas

Geramos valor ao promover destinos e regiões, contribuindo para o seu desenvolvimento.

Determinação dos temas materiais

O processo de determinação da materialidade foi iniciado em 2022, com o compromisso formal de uma revisão regular das nossas prioridades. Desde então, os temas identificados têm sido alvo de revisões frequentes, com base em diversas fontes, desde análises documentais e setoriais até à auscultação dos responsáveis pelas diferentes áreas funcionais, de forma a garantir que a nossa abordagem de sustentabilidade acompanha a evolução do setor da hotelaria e as expectativas das partes interessadas.

Esta atualização contínua permite-nos ajustar prioridades, identificar novos riscos e oportunidades, e assegurar que o relatório reflete de forma fiel os temas que mais impactam a atividade do Grupo.

Na tabela seguinte apresentamos os temas relevantes para o RHG. Os temas assinalados a negrito correspondem aos tópicos materiais. Para estes, o relatório apresenta as iniciativas implementadas que consubstanciam a abordagem de gestão do tema, bem como os indicadores monitorizados que evidenciam o progresso alcançado.

Os temas que não se encontram a negrito não são temas materiais e, por isso, não possuem um desenvolvimento tão detalhado no relatório, em termos de abordagem de gestão, práticas existentes e desempenho associado.

TEMA	TÓPICOS
Ambiente	**Gestão de Energia e emissões de GEE** · **Consumo de água** · **Gestão de Resíduos** · Riscos climáticos por geolocalização · Aquisição e Eficiência de Materiais · Economia Circular
Social	**Atração, envolvimento e modelo de contratação de colaboradores** · **Qualificação dos trabalhadores** · **Conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar** · **Igualdade salarial** · **Modelo de Contratação** · WellBeing, Saúde e Segurança no Trabalho · Diversidade da força de trabalho · Apoio à comunidade · Acesso e Acessibilidade · Compras locais · Parcerias locais
Governação	**Direitos Humanos** · **Ética e Diversidade no órgão de administração** · **Transparência** · **Satisfação do Cliente** · **Inovação e transformação digital / Cibersegurança** · Conformidade legal · Resiliência do Modelo de Negócio · Saúde e Segurança do Cliente · Gestão de risco · Diligência devida da cadeia de abastecimento

> A gestão de resíduos está assinalada como tema crítico, mas este relatório não apresenta indicadores de desempenho para o tema.

Índice VSME

Uma vez que é o primeiro reporte do RHG a responder ao referencial VSME, esta resposta é parcial e, por isso, a organização desenvolverá um plano para melhorar a sua resposta aos requisitos B1 a B11.

A tabela seguinte identifica os referenciais respondidos e as razões de omissão de alguns referenciais.

VSME	DESCRIÇÃO DA DIVULGAÇÃO	LOCALIZAÇÃO
B1	Base para preparação	Be Responsible, Dossier Técnico
B2	Práticas, políticas e iniciativas futuras para uma transição para uma economia sustentável	Be Responsible - Governação
B3	Energia e Emissões de GEE	Operate Smart
B4	Poluição do ar, água e solo	Não aplicável
B5	Biodiversidade	Este requisito não foi desenvolvido uma vez que o Grupo não tem unidades dentro de zonas protegidas, embora algumas estejam próximas.
B6	Água	Operate Smart
B7	Utilização de recursos, economia circular e gestão de resíduos	Informação sobre economia circular disponível nos capítulos Operate Smart, Be Responsible
B8	Mão de obra própria - Características gerais	Be Responsible
B9	Mão de obra própria - Saúde e Segurança	Be Responsible
B10	Mão de obra própria - Remuneração, acordos coletivos e formação	Be Responsible
B11	Multas por corrupção e suborno	Governance

A informação em seguida responde à informação sobre geolocalização solicitada pelo requisito B1:

UNIDADE	GEOLOCALIZAÇÃO
Holiday Inn Express Aeroporto	38.786128344606205, -9.120288275473074
Holiday Inn Express Plaza Saldanha	38.73616381025816, -9.14850173553859
Holiday Inn Express Alfragide	38.72239333780697, -9.217549998241218
Holiday Inn Express Avenida da Liberdade	38.72265274948787, -9.150572688590188
Holiday Inn Express Porto City Centre	41.15231503830033, -8.605332897161695
Holiday Inn Express Porto Exponor	41.19499265865664, -8.690126387851773
Maxime Boutique Hotel Avenida da Liberdade	38.71858023402924, -9.145401273626062
Hotel Real Palácio	38.73236970069293, -9.150821000491545
Grande Real Villa Itália Hotel & Spa	38.69130300508704, -9.424145584196669
Hotel Real Oeiras	38.71015908486167, -9.28861004292517
Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa	37.09128354461802, -8.211951983251877
Real Marina Hotel & Spa	37.02396539451265, -7.84722831140828
Holiday Inn Algarve Albufeira	37.095933003239814, -8.239405627250278
Holiday Inn Express & Suites Lisbon - Príncipe Real	38.72320052466664, -9.155105567308615
Amazónia Jamor	38.71473336022925, -9.25876076839669
Amazónia Estoril	38.70789912432239, -9.400368010110837
Amazónia Palmela	38.587436075369844, -8.918296786308339

Índice de Conteúdos da Global Reporting Initiative (GRI)

DECLARAÇÃO DE UTILIZAÇÃO	O Real Hotels Group elaborou este relatório, para o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2025, com referência às normas GRI.
GRI 1 UTILIZADO	GRI 1: Foundation 2021
NORMAS SETORIAIS GRI APLICÁVEIS	Não aplicável

GRI	DIVULGAÇÃO	LOCALIZAÇÃO
DIVULGAÇÕES GERAIS		
A Organização e as suas práticas de reporte		
2–1	Perfil da Organização	Quem somos
2–2	Entidades incluídas no reporte de sustentabilidade da organização	Este relatório de sustentabilidade abrange a atividade do Real Hotels Group em Portugal. Inclui, neste âmbito, a informação de sustentabilidade das sociedades Bernardino Gomes – Gestão Hoteleira, S.A., Newpalm – Gestão, Exploração e Consultoria, S.A. e Amazónia.
2–3	Período do relatório, frequência e ponto de contacto	O relatório abrange o ano de 2025 (1 janeiro a 31 de dezembro).
2–4	Reformulações de informação	O número de clientes de 2024 foi reexpresso de 699 846 para 987 861: o valor publicado no relatório anterior correspondia a quartos-noite e não a clientes. O consumo total de energia de 2024 foi reexpresso de 23 906 MWh para 27 709 MWh: a recolha anterior não incluía os últimos meses do ano.
2–5	Assurance externa	Este relatório de sustentabilidade não foi sujeito a auditoria externa.
Atividades e Colaboradores		
2–6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Quem somos

GRI	DIVULGAÇÃO	LOCALIZAÇÃO
2–7	Colaboradores	Em ação — Be Responsible
2–8	Trabalhadores que não são Colaboradores	Este relatório abrange informação sobre os colaboradores que têm uma relação contratual com uma das três sociedades do Real Hotels Group. Não estão considerados colaboradores sem relação contratual. O número de colaboradores temporários e estagiários encontram-se na tabela de desempenho.
Governance		
2–9	Estrutura de governance e composição	Em ação — Be Responsible
2–10	Nomeação e seleção do órgão de governo hierarquicamente mais elevado	Informação não disponibilizada neste relatório. Será feito esforço para incluir esta informação no próximo relatório.
2–11	Presidência do órgão de governo hierarquicamente mais elevado	Informação não disponibilizada neste relatório. Será feito esforço para incluir esta informação no próximo relatório.
2–12	Papel do órgão de governo hierarquicamente mais elevado na supervisão da gestão de impactes	Em ação — Be Responsible
2–13	Delegação de responsabilidade da gestão de impactes	Em ação — Be Responsible
2–14	Papel do órgão de governo hierarquicamente mais elevado no relatório de sustentabilidade	O relatório de sustentabilidade foi aprovado pelo administrador com o pelouro da sustentabilidade, e pelo CEO.
2–15	Conflitos de interesse	Em ação — Be Responsible

GRI	DIVULGAÇÃO	LOCALIZAÇÃO
2–16	Comunicação de preocupações críticas	Em ação — Be Responsible
2–17	Conhecimento coletivo do órgão de governo hierarquicamente mais elevado	Em ação — Be Responsible
2–18	Avaliação de desempenho do órgão de governo hierarquicamente mais elevado	Por razões de confidencialidade não responde a este standard, direcionado aos órgãos de governo.
2–19	Políticas de remuneração	Por razões de confidencialidade não responde a este standard, sobre remuneração dos órgãos de governo.
2–20	Processos que determinam a remuneração	Por razões de confidencialidade não responde a este standard, direcionado à remuneração dos órgãos de governo. No capítulo sobre a gestão de recursos humanos, é abordado o tema da política de remuneração do Grupo, de forma global.
2–21	Rácio de compensação anual	Em ação — Be Responsible
Estratégia, Políticas e Práticas		
2–22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Belonging
2–23	Compromissos das Políticas	Em ação — Be Responsible
2–24	Incorporação de compromissos	Em ação — Be Responsible

GRI	DIVULGAÇÃO	LOCALIZAÇÃO
2–25	Processos para remediar impactes negativos	O Real Hotel Group tem implementado um canal de denúncia, que pode ser utilizado pelos diferentes stakeholders da empresa, sempre que necessitem de expor ou levantar alguma questão.
2–26	Mecanismos para procurar aconselhamento e levantar questões	O Real Hotel Group tem implementado um canal de denúncia, que pode ser utilizado pelos diferentes stakeholders da empresa, sempre que necessitem de expor ou levantar alguma questão.
2–27	Conformidade com leis e regulamentos	Em 2025 registou-se uma infração a normas regulamentares relevantes e um caso confirmado de corrupção, tratado no âmbito do Regime Geral de Prevenção da Corrupção, sem risco de coimas associado. A natureza do caso e as medidas adotadas estão sujeitas a sigilo, pelo que não são divulgadas. Não se registaram multas ou sanções significativas não relacionadas com corrupção.

GRI	DIVULGAÇÃO	LOCALIZAÇÃO
2–28	Participação em associações	Somos associados das seguintes instituições: Turismo de Portugal, ATL (Associação Turismo de Lisboa), ATA (Associação Turismo do Algarve), Visite Cascais (Associação Turismo de Cascais), AHP (Associação da Hotelaria de Portugal), APAVT (Associação Portuguesa de Agências de Viagem e Turismo), ARCHESMO (Associação Regional de Hotelaria de Cascais, Estoril, Sintra, Mafra e Oeiras)
Abordagem ao Stakeholder		
2–29	Abordagem ao envolvimento das partes interessadas	Dossier — materialidade
2–30	Acordos de negociação coletiva	Dossier — desempenho
TÓPICOS MATERIAIS		
3–1	Processo para determinar os tópicos materiais	Dossier — materialidade
3–2	Lista de temas materiais	Dossier — materialidade
CONSUMO DE ÁGUA		
3–3	Gestão do tópico material	Em ação — Operate Smart
KPI	Consumo de água (m3)	Em ação — Operate Smart

GRI	DIVULGAÇÃO	LOCALIZAÇÃO
GESTÃO DE ENERGIA E EMISSÕES GEE		
3-3	Gestão do tópico material	Em ação — Operate Smart
302-1	302-1: Consumo de energia dentro da organização	Em ação — Operate Smart
305-4	305-4: Intensidade de emissões	Em ação — Operate Smart
KPI	Emissões totais de CO2 (Ton CO2e)	Em ação — Operate Smart
ATRAÇÃO, ENVOLVIMENTO E MODELO DE CONTRATAÇÃO DE COLABORADORES/ CONCILIAÇÃO VIDA PROFISSIONAL, PESSOAL E FAMILIAR		
3-3	Gestão do tópico material	Em ação — Be Responsible
401-1	Novas contratações e turnover	Dossier — desempenho
KPI	Colaboradores com contrato a full-time (%)	Em ação — Be Responsible
KPI	Colaboradores com contrato a termo certo (%)	Em ação — Be Responsible
KPI	Trabalhadores que residem localmente (%)	Em ação — Be Responsible
KPI	Taxa média de absentismo (%)	Dossier — desempenho
KPI	Número de trabalhadores tiraram licença parental inicial: mulheres	Dossier — desempenho
KPI	Número de trabalhadores tiraram licença parental inicial: homens	Dossier — desempenho
QUALIFICAÇÃO DOS TRABALHADORES		
3-3	Gestão do tópico material	Em ação — Be Responsible

GRI	DIVULGAÇÃO	LOCALIZAÇÃO
404-1	404-1: Média de horas de formação por ano e por trabalhador	Em ação — Be Responsible
404-3	404-3: Percentagem de funcionários que recebem avaliações regulares de desempenho e desenvolvimento de carreira	Em ação — Be Responsible
ÉTICA E DIVERSIDADE NO ÓRGÃO DE ADMINISTRAÇÃO		
3-3	Gestão do tópico material	Em ação — Be Responsible
405-1	405-1: Diversidade dos órgãos de governação e dos trabalhadores	Em ação — Be Responsible
SATISFAÇÃO DO CLIENTE		
3-3	Gestão do tópico material	Em ação — Stay Unique
KPI	Classificação satisfação dos clientes, por hotel	Em ação — Stay Unique
DIREITOS HUMANOS		
3-3	Gestão do tópico material	Em ação — Be Responsible
KPI	N.º de denúncias associadas a Direitos Humanos	0
TRANSPARÊNCIA		
3-3	Gestão do tópico material	Em ação — Be Responsible
KPI	N.º de violações ao código de conduta	1

Desempenho

INDICADOR	UNIDADE	2022	2023	2024	2025	Δ 24–25
MODELO DE CONTRATAÇÃO						
Colaboradores a full-time	N.º	-	-	862	976	13%
Colaboradores a full-time	%	90,0%	92,0%	95,0%	99,3%	+4,3 p.p.
Colaboradores a part-time	N.º	-	-	5	10	100%
Colaboradores a part-time	%	-	1,00%	1,0%	0,7%	-0,3 p.p.
Colaboradores a termo certo	N.º	-	-	471	367	-22%
Colaboradores a sem termo	N.º	-	-	23	619	2591%
Colaboradores temporários (ocupam postos de trabalho previstos no orçamento anual de RH)	N.º	-	-	17	30	76%
Colaboradores temporários	%	-	-	2,0%	3,1%	+1,1 pp
Estagiários	N.º	-	-	132	106	
Novas contratações a termo certo	N.º	-	-	-	433	-
Novas contratações sem termo	N.º	-	-	-	23	-
Novas contratações por género: feminino	N.º	-	-	258	194	-25%
Novas contratações por género: masculino	N.º	-	-	262	262	-
Colaboradores admitidos	N.º	-	-	520	456	-12%

INDICADOR	UNIDADE	2022	2023	2024	2025	Δ 24–25
MODELO DE CONTRATAÇÃO						
Colaboradores desvinculados	N.º	-	-	-	467	
Rescisão voluntária	N.º	-	-	-	246	
Despedimento	N.º	-	-	-	164	
Reforma	N.º	-	-	-	9	
Outro	N.º	-	-	-	48	
Taxa média de rotatividade	%	35,00%	48,10%	55,5%	50,22%	-5,3 pp
Criação líquida de postos de trabalho	N.º	130	69	51	0	-100%
Dias de trabalho previstos	N.º	-	-	216 383	214 440	-1%
Dias perdidos	N.º	-	-	12 693	12 039	-5%
Taxa de absentismo	%	5,70%	5,40%	6,20%	5,95%	
Colaboradores cobertos por acordos coletivos de trabalho	N.º	-	-	871	986	13%
DIVERSIDADE						
Colaboradores	N.º	744	837	862	986	14%
Feminino (calculados com base na média dos colaboradores, e média de mulheres)	%	52,0%	52,9%	50,8%	50,2%	-0,6 p.p.
Masculino (calculados com base na média dos colaboradores, e média de homens)	%	48,0%	47,1%	49,2%	49,8%	+0,6 p.p.
Outro	%	0%	0%	0%	0%	-
Não reportado	%	0%	0%	0%	0%	-

INDICADOR	UNIDADE	2022	2023	2024	2025	Δ 24-25
DIVERSIDADE						
Colaboradores do sexo masculino na categoria profissional: Administração	%	-	100,0%	100,0%	100%	-
Colaboradores do sexo masculino na categoria profissional: Direção	%	37,5%	36,7%	36,4%	52%	+15,6 p.p.
Colaboradores do sexo masculino na categoria profissional: Técnicos	%	-	49,7%	53,4%	52%	-1,4 p.p.
Colaboradores do sexo masculino na categoria profissional: Operacionais	%	-	46,6%	48,3%	51%	+2,8 p.p.
Colaboradores do sexo feminino na categoria profissional: Administração	%	-	0,0%	0,0%	0%	-
Colaboradores do sexo feminino na categoria profissional: Direção	%	62,0%	63,3%	63,6%	48%	-15,6 p.p.
Colaboradores do sexo feminino na categoria profissional: Técnicos	%	-	50,3%	46,6%	48%	1,4 p.p.
Colaboradores do sexo feminino na categoria profissional: Operacionais	%	-	53,4%	51,7%	49%	-2,8 p.p.
Colaboradores por faixa etária: <30 anos	%	34,0%	28,1%	29,6%	31%	+1,6 p.p.
Colaboradores por faixa etária: 30 a 50 anos	%	49,0%	49,0%	49,4%	48%	-1,4 p.p.
Colaboradores por faixa etária: >50 anos	%	17,0%	22,9%	21,0%	21%	-0,2 p.p.
Colaboradores de nacionalidade estrangeira	N.º			246	417	70%
Colaboradores de nacionalidade estrangeira	%	14,0%	26,0%	27,0%	31,5%	+4,5 p.p.
IGUALDADE SALARIAL						
Proporção da média do salário base dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Administração - feminino	€	-	0	0	0	-
Proporção da média do salário base dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Administração - masculino	€	-	8790	8790	8790	-

INDICADOR	UNIDADE	2022	2023	2024	2025	Δ 24-25
IGUALDADE SALARIAL						
Proporção da média do salário base dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Direção - feminino	€	-	2817,9	2 889,9	3022,22	5%
Proporção da média do salário base dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Direção - masculino	€	-	2978,2	3 283,3	2862,77	-13%
Proporção da média do salário base dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Técnicos - feminino	€	-	1310,2	1 314,6	1331,68	1%
Proporção da média do salário base dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Técnicos - masculino	€	-	1471,8	1 478,5	1435,54	-3%
Proporção da média do salário base dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Operacionais - feminino	€	-	901,7	947,6	981,08	4%
Proporção da média do salário base dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Operacionais - masculino	€	-	966,9	1 010,7	1012,66	0%
Proporção da média da remuneração dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Administração - feminino	€	-	0	0	0	-
Proporção da média da remuneração dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Administração - masculino	€	-	9737,50	9737,50	9937,50	2%
Proporção da média da remuneração dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Direção - feminino	€	-	3331,6	3 436,2	3780,05	10%
Proporção da média da remuneração dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Direção - masculino	€	-	3672,7	4 104,2	3688,83	-10%

INDICADOR	UNIDADE	2022	2023	2024	2025	Δ 24-25
IGUALDADE SALARIAL						
Proporção da média da remuneração dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Técnicos - feminino	€	-	1533,1	1 540,4	1684,47	9%
Proporção da média da remuneração dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Técnicos - masculino	€	-	1779,0	1 800,5	1844,89	2%
Proporção da média da remuneração dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Operacionais - feminino	€	-	926,1	976,8	1009,86	3%
Proporção da média da remuneração dos trabalhadores por sexo por categoria profissional: Operacionais - masculino	€	-	1006,5	1 049,9	1134,46	8%
Trabalhadores do sexo feminino com um salário superior ao salário mínimo	%	100	100	100	100%	-
Trabalhadores do sexo masculinocom um salário superior ao salário mínimo	%	100	100	99,5	98%	-1,5 p.p.
Beneficios (bonus, prémios) total de colaboradores elegíveis	—	-	-	818 009,19	834 141	2%
Benefícios financeiros (bónus, prémios...): feminino	€	-	-	435 922,3	407 251	-7%
Benefícios financeiros (bónus, prémios...): masculino	€	-	-	382 086,9	426 890	12%
Rácio remuneração homens-mulheres	-	1,3	1,1	1,14	1,15	1%
QUALIFICAÇÃO						
Horas de formação realiza por género: feminino	H	-	7,3	7,3	11,2	53%
Horas de formação realiza por género: masculino	H	-	4,8	7,1	6,8	-4%

*Nota metodológica: Os indicadores de salários e remunerações foram calculados com base no número médio de colaboradores de cada género e cargo profissional. O cálculo da remuneração considera o vencimento base e componentes regulares e exlclui o subsidio de alimentação.

INDICADOR	UNIDADE	2022	2023	2024	2025	Δ 24-25
QUALIFICAÇÃO						
Horas de formação realizadas por ano	H	5 664	9370	7883	8 869	13%
Formação por temática: RH e Comunicação & Liderança	N.º	59	22	216	112	-48%
RH e Comunicação & Liderança: online	%	55,0%	54,6%	99,1%	89,30%	-9,8 p.p.
RH e Comunicação & Liderança: presencial	%	45,0%	45,5%	0,9%	10,7%	+9,8 p.p.
Formação por temática: Financeira	N.º	8	5	13	8	-38%
Financeira: online	%	83,0%	80,0%	38,5%	75%	+36,5 p.p.
Financeira: presencial	%	17,0%	20,0%	61,5%	25%	-36,5 p.p.
Formação por temática: Gestão operacional	N.º	213	38	182	106	-42%
Gestão operacional: online	%	86,0%	52,6%	52,2%	78,30%	+26,1 p.p.
Gestão operacional: presencial	%	14,0%	47,4%	47,8%	21,70%	-26,1 p.p.
Formação por temática: IT	N.º	20	7	116	8	-93%
IT: online	%	71,0%	28,6%	82,8%	62,50%	-20,3 p.p.
IT: presencial	%	29,0%	71,4%	17,2%	37,50%	+20,3 p.p.
Formação por temática: SST	N.º	62	16	436	28	-94%
SST: online	%	50,0%	56,3%	57,1%	53,60%	-3,5 p.p.
SST: presencial	%	50,0%	43,8%	42,9%	46,40%	+3,5 p.p.
Parcerias com Escolas profissionais, Universidades, Centros de Estudos e Outros	N.º	-	56	44	35	-20%

INDICADOR	UNIDADE	2022	2023	2024	2025	Δ 24–25
QUALIFICAÇÃO						
Horas de capacitação por categoria profissional: Administração	H	-	0	0	5,50	-
Horas de capacitação por categoria profissional: Direção	H	77,1	6,8	8	20,4	155%
Horas de capacitação por categoria profissional: Técnicos	H	24	7,3	8	18,7	134%
Horas de capacitação por categoria profissional: Operacionais	H	7,2	6,0	7	14,8	112%
Colaboradores do sexo feminino com avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira: Administração	%	-	0,0%	0,0%	0	-
Colaboradores do sexo feminino com avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira: Direção	%	-	94,7%	90,5%	86,40%	-4,1 p.p.
Colaboradors do sexo feminino com avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira: Técnicos	%	-	93,1%	93,2%	82,20%	-11 p.p.
Colaboradores do sexo feminino com avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira: Operacionais	%	-	85,5%	85,7%	56%	-29,7 p.p.
Colaboradores do sexo masculino com avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira: Administração	%	-	0,0%	0,0%	0	-
Colaboradores do sexo masculino com avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira: Direção	%	-	90,9%	66,7%	92,30%	+25,6 p.p.
Colaboradores do sexo masculino com avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira: Técnicos	%	-	96,5%	89,1%	66,90%	-22,2 p.p.
Colaboradores do sexo masculino com avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira: Operacionais	%	-	84,1%	82,9%	52,60%	-30,3 p.p.

INDICADOR	UNIDADE	2022	2023	2024	2025	Δ 24-25
SAÚDE E SEGURANÇA						
Ações de formação dedicadas à saúde e segurança no trabalho	N.º	62	26	59	28	-53%
Horas de formação dedicadas à saúde e segurança no trabalho	H	-	-	2 421	2 216,50	-8%
Número de trabalhadores que tiveram formação em Saúde e Segurança no Trabalho	N.º	3/10	300	436	175	-60%
Número de dias perdidos (por acidentes de trabalho) contabilizamos todas as ausencias, inclusive no dia do acidente	N.º	638	884	827	772	-7%
Funções com avaliação de riscos realizada.	%	-	-	96,00%	95%	
N.º de total de funções	N.º	-	-	133	155	17%
Funções com avaliação de riscos realizada.	N.º	-	-	128	147	
Acidentes de trabalho passíveis de registo	N.º	50	33	67	57	-15%
Acidentes de trabalho graves	N.º	-	-	0	0	
Óbitos resultantes de acidentes de trabalho	N.º	-	-	0	0	
Óbitos resultantes de doença profissional	N.º	-	-	0	0	
Total de horas trabalhadas por todos os colaboradores	N.º	-	-	1 629 521	1 619 208	-0,6%
Horas-homem de exposição ao risco (Considere o somatório das horas durante as quais os colaboradores ficam à disposição da unidade de reporte e expostos ao risco, no período de reporte.	H	-	-	1 629 521	1 619 208	-0,6%
Colaboradores com doenças profissionais	N.º	-	-	1	0	-100%

INDICADOR	UNIDADE	2022	2023	2024	2025	Δ 24-25
SAÚDE E SEGURANÇA						
Taxa de gravidade (horas perdidas por cada 1 milhao de horas trabalhadas, face a acidentes ocorridos)	-	-	-	-	476,8	-
Taxa de frequência	-	-	-	-	5,54	-
CONCILIAÇÃO ENTRE VIDA PROFISSIONAL, PESSOAL E FAMILIAR						
Colaboradores que tiraram licença parental inicial: mulheres	N.º	-	12	15	17	13%
Colaboradores que tiraram licença parental inicial: homens	N.º	-	10	13	10	-23%
Colaboradores que retornaram ao trabalho depois do término da licença parental: mulheres	N.º	-	10	13	17	31%
Colaboradores que retornaram ao trabalho depois do término da licença parental: homens	N.º	-	10	13	10	-23%
Colaboradores que retornaram ao trabalho depois do término da licença paternidade e continuaram trabalhadores 12 meses após seu retorno ao trabalho: mulheres	N.º	-	-	11	11	-
Colaboradores que retornaram ao trabalho depois do término da licença paternidade e continuaram trabalhadores 12 meses após seu retorno ao trabalho: homens	N.º	-	-	12	6	-50%
Taxa de regresso ao trabalho	%	100,0%	75,0%	73,0%	100%	+27 p.p.
Taxa de retenção	%	100,0%	90,0%	92,0%	65%	-27 pp
ENERGIA						
Eletricidade	MWh	-	17 265,10	14 422	17 808	23%
Eólica	%	-	-	-	14,95%	-
Hídrica	%	-	-	-	23,77%	-

INDICADOR	UNIDADE	2022	2023	2024	2025	Δ 24-25
ENERGIA						
Geotérmica	%	-	-	-	0%	-
Cogeração renovável	%	-	-	-	1,48%	-
Outras fontes renováveis	%	-	-	-	13,18%	-
Gás	MWh				9 203,86	-
Natural **Metodologia:** Nesta categoria de energia foram consideradas as seguintes unidades: Holiday Inn Express Alfragide, Holiday Inn Express Avenida da Liberdade, Holiday Inn Express Porto Exponor, Holiday Inn Express Príncipe Real, Holiday Inn Express Saldanha, Grande Real Villa Itália Hotel & SPA, Maxime Boutique Hotel, Real Marina Hotel & SPA, Real Oeiras, Real Palácio, Amazónia Estoril, Amazónia Jamor. As restantes unidades não consomem gás natural.	MWh	-	6 093	6 407	7 143	11%
Propano **Metodologia:** Foi utilizado o fator de conversão 12,53 kWh/kg gás propano. Nesta categoria de energia foram consideradas as seguintes unidades: Holiday Inn Algarve Albufeira, Holiday Inn Express Aeroporto, Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel SPA, Amazónia Palmela. As restantes unidades não consomem gás propano.	MWh	-	3 002	3 067	2 060	-33%
Combustível **Metodologia:** Fator conversão gasóleo: 10,02 kWh/L Fator conversão gasolina: 11,08 kWh/L	MWh	-	-	-	838	-
Eletricidade para veículos elétricos	MWh	-		-	3	-
Intensidade energética - por quarto ocupado	MWh/quarto ocupado			0,046	0,043	-7%
Intensidade energética - por hóspede	MWh/hóspede			0,034	0,023	-32%
Consumo total de energia	MWh	14 402	26 360	27 709	27 853	-2,52%
Consumo de energia proveniente de fontes renováveis	%	-	63,6%	37,9%	53%	+15,1 p.p.

INDICADOR	UNIDADE	2022	2023	2024	2025	Δ 24–25
ENERGIA						
Consumo de energia proveniente de fontes não renováveis	%	-	36,4%	62,1%	47%	-15,1 p.p.
EMISSÕES						
Emissões - Âmbito 1	ton CO2e	-	-	-	1 818	-
Gás Natural **Metodologia:** Foi utilizada a fórmula de cálculo divulgada pela GALP no seu site, que tem por base os fatores de emissão e oxidação da APA. FE = 56,6 kg CO2/GJ FO = 0,995 PCI = 0,03844 GJ/m3 PCS = 11,667 kWh/m3	ton CO2e	-	-	-	1 325	-
Gás Propano **Metodologia:** Foi utilizado um fator de emissão de 2,997 kg CO_2e por kg de propano, tendo como fonte a UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting.	ton CO2e	-	-	-	493	-
Emissões - Âmbito 2: Location Based	ton CO2e	-	-	-	1 727	-
Eletricidade **Metodologia:** As esmissões foram calculadas utilizando o método location based com base no fator 0,097 ton CO2e/MWh, de 2025, disponibilizado em https://www.nowtricity.com/country/portugal.	ton CO2e	-	-	-	1 727	-
Emissões âmbitos 1 e 2 (location-based)	ton CO2e	-	-	-	3 546	-
Emissões - Âmbito 3	ton CO2e	-	-	-	900	-
1. Bens e serviços adquiridos **Metodologia:** Nesta categoria foi considerada a aquisição de água para consumo. As emissões foram calculadas com base no fator de emissão 0,19 ton CO2e/m3, da DEFRA.	ton CO2e	-	-	-	59	-

INDICADOR	UNIDADE	2022	2023	2024	2025	Δ 24-25
EMISSÕES						
9. Transporte e distribuição a jusante **Metodologia:** Nesta categoria foram consideradas as deslocações da frota própria e de renting do Grupo. O cálculo das emissões foi efetuado com os fatores de emissão da APA para 2025. Os fatores de emissão disponibilizados são por kms. Tendo em conta que os dados base recolhidos tinham como unidade "Litros", foi estimado um consumo médio 6L/100km de modo a obter uma média de kms para o cálculo das emissões.	ton CO2e	-	-	-	841	-
Emissões totais	ton CO2e	-	6 564	5 038	4 446	
Intensidade de emissões - por quarto ocupado	kg CO2e/quarto ocupado	11,7	13,1	10	7,94	
Intensidade de emissões - por hóspede	kg CO2e/hóspede	6,3	7,0	7	4,22	
Intensidade de emissões (âmbitos 1 e 2) - por volume de negócio	ton CO2e / M€	-	-	-	38,0	-
Intensidade de emissões (âmbitos 1, 2 e 3) - por volume de negócio	ton CO2e / M€	-	-	-	47,6	-
ÁGUA						
Captação de água	m3	258 576	344 538,4	563 494,30	378 255	-33%
Consumo de água: adquirida à rede pública	m3	258 576	344 538,40	321 000	378 255	18%
Consumo de água: proveniente de recursos hídricos (mar/rio)	m3	-	-	242 494,30	0	-100%
Captação de água em zonas de stress hídrico **Metodologia:** Foram consideradas as zonas de risco elevado ou muito elevado da ferramenta Aqueduct	m3	-	-	-	227 701	-
DILIGÊNCIA DEVIDA DA CADEIA DE ABASTECIMENTO						
Fornecedores	N.º	-	-	478	554	16%

INDICADOR	UNIDADE	2022	2023	2024	2025	Δ 24-25
DILIGÊNCIA DEVIDA DA CADEIA DE ABASTECIMENTO						
Fornecedores de primeiro nível ou diretos (Um fornecedor com uma relação de negócios direta com a unidade de reporte)	N.º	-	-	478	554	16%
Fornecedores locais (nacionais)	N.º	-	-	446	515	15%
Fornecedores locais (nacionais)	%	89%	98%	93%	93%	-
Fornecedores distrito Aveiro	N.º	-	-	8	14	75%
Fornecedores distrito Beja	N.º	-	-	1	2	100%
Fornecedores distrito Braga	N.º	-	-	8	11	38%
Fornecedores distrito Bragança	N.º	-	-	-	1	-
Fornecedores distrito Castelo Branco	N.º	-	-	-	2	-
Fornecedores distrito Coimbra	N.º	-	-	7	7	-
Fornecedores distrito Évora	N.º	-	-	3	2	-33%
Fornecedores distrito Faro	N.º	-	-	117	126	8%
Fornecedores distrito Leiria	N.º	-	-	11	10	-9%
Fornecedores distrito Lisboa	N.º	-	-	202	241	19%
Fornecedores distrito Portalegre	N.º	-	-	1	1	-
Fornecedores distrito Porto	N.º	-	-	55	60	9%
Fornecedores distrito Santarém	N.º	-	-	5	6	20%

INDICADOR	UNIDADE	2022	2023	2024	2025	Δ 24-25
DILIGÊNCIA DEVIDA DA CADEIA DE ABASTECIMENTO						
Fornecedores distrito Setúbal	N.º	-	-	24	26	8%
Fornecedores distrito Viana do Castelo	N.º	-	-	2	2	-
Fornecedores distrito Vila Real	N.º	-	-	1	1	-
Fornecedores distrito Viseu	N.º	-	-	2	2	-
Fornecedores Madeira	N.º	-	-	-	1	-
Fornecedores internacionais	N.º	-	-	32	39	22%
Fornecedores internacionais	%	-	-	7%	7%	-
Fornecedores País - ALEMANHA	N.º	-	-	1	6	500%
Fornecedores País - BÉLGICA	N.º	-	-	1	1	-
Fornecedores País - ESTADOS UNIDOS	N.º	-	-	1	0	-100%
Fornecedores País - ESPANHA	N.º	-	-	20	19	-5%
Fornecedores País - FRANÇA	N.º	-	-	3	2	-33%
Fornecedores País - ITÁLIA	N.º	-	-	3	3	-
Fornecedores País - LUXEMBURGO	N.º	-	-	1	1	-
Fornecedores País - PAÍSES BAIXOS	N.º	-	-	1	2	100%
Fornecedores País - REINO UNIDO	N.º	-	-	1	4	300%
Fornecedores País - ROMÉNIA	N.º	-	-	-	1	-

INDICADOR	UNIDADE	2022	2023	2024	2025	Δ 24-25
PARCERIAS LOCAIS						
Valor de iniciativas de responsabilidade social (inclui valorização de estadias e refeições oferecidas, e vouchers doados)	€	-	-	-	13 166	-
COMPRAS LOCAIS						
Compras locais - têxteis	%	100,00%	100%	100%	3%	-97 p.p.
Compras locais - têxteis	€	-	-	297 570,23	333 252,45	11,99%
Compras locais - F&B	%	-	99,5%	99,7%	73,1%	-26,7 p.p.
Compras locais - F&B	€	-	-	6 462 472,50	7 152 517,05	10,68%
Compras locais - Colchões	%	-	100%	100%	0%	-100 p.p.
Compras locais - Colchões	€	-	-	0	0	-
Valor total de compras a fornecedores nacionais	€	-	-	9 198 649,56	9 789 948,71	6,43%
APOIO À COMUNIDADE						
Hóteis com programas de apoio à comunidade	%	-	40,0%	20,0%	70,6%	+50,6 p.p.
Peças de roupa doada	N.º	-	643	812	400	-50,74%
SATISFAÇÃO DO CLIENTE						
Níveis de satisfação nas plataformas, como Booking, Airbnb, Zomato, The Fork	0-10	8,3	8,60	8,46	8,28	-2%

INDICADOR	UNIDADE	2022	2023	2024	2025	Δ 24-25
SATISFAÇÃO DO CLIENTE						
Holiday Inn Express Aeroporto	0-10	6,9	8,10	7,70	7,40	-4%
Holiday Inn Express Plaza Saldanha	0-10	8,5	8,70	8,40	8,50	1%
Holiday Inn Express Alfragide	0-10	n.d.	8,50	-	8	-
Holiday Inn Express Avenida da Liberdade	0-10	8,2	8,40	8,30	8,60	4%
Holiday Inn Express Porto City Centre	0-10	8,7	8,60	8,60	8,40	-2%
Holiday Inn Express Porto Exponor	0-10	8	8,30	8	8,20	2%
Maxime Boutique Hotel	0-10	8,9	9,10	9	9	0%
Hotel Real Palácio	0-10	8	8,10	8,20	8,20	0%
Real Residência	0-10	7,7	8,40	-	-	-
Grande Real Villa Itália Hotel & Spa	0-10	8,7	9,20	9,10	9,30	2%
Hotel Real Oeiras	0-10	7,8	8,20	8,10	8,10	0%
Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa	0-10	8,5	8,50	8,60	8,40	-2%
Real Marina Residence	0-10	7,7	8,70	8,80	-	-
Real Marina Hotel & Spa	0-10	8,4	8,80	8,70	8,70	0%
Holiday Inn Algarve Albufeira	0-10	7,9	8,40	-	8,70	-
Holiday Inn Express & Suites Lisbon - Príncipe Real	0-10	-	-	-	8,40	-
Amazónia Jamor	0-10	-	-	-	7,10	-

INDICADOR	UNIDADE	2022	2023	2024	2025	Δ 24–25
SATISFAÇÃO DO CLIENTE						
Amazónia Estoril	0-10	-	-	-	7,30	-
Amazónia Palmela	0-10	-	-	-	8,40	
Reclamações	N.º	-	78	43	59	37%
Holiday Inn Express Aeroporto	N.º	-	9	-	N.D.	-
Holiday Inn Express Plaza Saldanha	N.º	-	3	-	2	-
Holiday Inn Express Alfragide	N.º	-	5	-	5	-
Holiday Inn Express Avenida da Liberdade	N.º	-	1	-	2	-
Holiday Inn Express Porto City Centre	N.º	-	5	-	3	-
Holiday Inn Express Porto Exponor	N.º	-	0	-	2	-
Maxime Boutique Hotel	N.º	-	1	1	0	-
Hotel Real Palácio	N.º	-	2	6	13	117%
Real Residência	N.º	-	3	-	-	-
Grande Real Villa Itália Hotel & Spa	N.º	-	2	-	N.D.	-
Hotel Real Oeiras	N.º	-	6	4	7	75%
Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa	N.º	-	27	18	N.D.	-
Real Marina Residence	N.º	-	0	0	2	-
Real Marina Hotel & Spa	N.º	-	4	4	12	200%%

INDICADOR	UNIDADE	2022	2023	2024	2025	Δ 24-25
SATISFAÇÃO DO CLIENTE						
Holiday Inn Algarve Albufeira	N.º	-	10	10	2	-80%
Holiday Inn Express & Suites Lisbon - Príncipe Real	N.º	-	-	-	0	-
Amazónia Jamor	N.º	-	-	-	9	-
Amazónia Estoril	N.º	-	-	-	N.D.	-
Amazónia Palmela	N.º	-	-	-	N.D.	-
DIVERSIDADE EM CARGOS DE GESTÃO						
Colaboradores do sexo masculino com cargos de direção	%	-	37,0%	36,4%	54,2%	+17,8 p.p.
Colaboradores do sexo feminino com cargos de direção	%	62,0%	63,0%	63,6%	45,8%	-17,8 p.p.
Elementos do órgão de administração, por idade/etária: <30 anos	N.º	-	0	0	0	-
Elementos do órgão de administração, por idade/etária: 30 a 50 anos	N.º	-	1	1	1	-
Elementos do órgão de administração, por idade/etária: >50 anos	N.º	-	2	2	2	-
Administradores independentes e/ou não executivos: sexo feminino	N.º	-	0	0	0	-
Administradores independentes e/ou não executivos: sexo maculino	N.º	-	1	1	1	-
Homens na Comissão Executiva	%	60,0%	56,0%	57,0%	57,0%	-
Experiência da comissão executiva: ESG	%	14	11	1	1	-
Experiência da comissão executiva: Finanças	%	42	22	2	2	-
Experiência da comissão executiva: Digital	%	14	33	3	3	-

INDICADOR	UNIDADE	2022	2023	2024	2025	Δ 24-25
DIVERSIDADE EM CARGOS DE GESTÃO						
Experiência da comissão executiva: Real State	%	30	22	2	2	-
Experiência da comissão executiva: Turismo	%	60	44	11	11	-
Área da comissão executiva: ESG	%	10,0%	11,0%	7,0%	7,0%	-
Área da comissão executiva: Estratégia	%	15,0%	22,0%	14,0%	14,0%	-
Área da comissão executiva: Performance financeira	%	25,0%	22,0%	14,0%	14,0%	-
Área da comissão executiva: IT	%	-	11,0%	7,0%	7,0%	-
Área da comissão executiva: RH	%	-	22,0%	7,0%	7,0%	
Área da comissão executiva: Performance operações	%	50,0%	56,0%	64,0%	64,0%	-
CONFORMIDADE LEGAL						
Casos confirmados de corrupção	N.º	-	-	-	1	-
Valor de multas pagas por casos de corrupção	€	-	-	-	0	-
Denúncias associadas a Direitos Humanos	N.º	-	0	0	0	-
N.º de violações ao código de conduta	N.º	-	-	-	1	-
PERFORMANCE ECONÓMICA						
Volume de Negócio Total	M€	67	77,29	84,20	93,39	11%
Custos Operacionais	M€	42,8	31,29	32,69	36,29	10%

INDICADOR	UNIDADE	2022	2023	2024	2025	Δ 24–25
PERFORMANCE ECONÓMICA						
Salários	M€	17	20,41	69,56	26,70	-
Benefícios de empregados	M€				1,20	-
Pagamentos a fornecedores	M€	31	35,47	-	41,78	-
DADOS OPERACIONAIS						
Unidades hoteleiras	N.º	15	15	14	17	21%
Quartos	N.º	1 934	1812	1923	2223	+15,6%
Noites vendidas/Quartos ocupados	N.º	498 507	500 350	520 003	560 108	+7,7%
Clientes	N.º	860 410	933 555	987 861	1 054 323	+6,7%
Taxa de ocupação	%	63%	71%	74%	75,3%	+1,3 p.p.
RevPAr	€	69	83,23	90,45	95,19	+5,2%
Preço médio/noite	€	109	116,42	121,30	126,45	+4,2%

Os 2 260 quartos correspondem à contagem física a 31 de dezembro de 2025; os 2 223 da tabela são a média anual de quartos disponíveis.