

A woman with long brown hair, wearing a white short-sleeved button-down shirt, is shown from the chest up. She is looking down at a small bouquet of purple flowers she is holding in her hands. She is also holding a large, round, woven basket with a handle. The basket is filled with various flowers, including purple and pink ones. The background is a bright, clear blue sky. The overall scene is outdoors and appears to be a field of flowers.

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2024

DISCOVERY HOTEL
MANAGEMENT



SUMÁRIO

01 MENSAGEM DO CEO

02 PERFIL DA DHM

PORTEFÓLIO

DADOS CHAVE

03 SUSTENTABILIDADE NA DHM

04 AMBIENTE

ENERGIA E PEGADA DE CARBONO

ÁGUA

RESÍDUOS

COMPRAS RESPONSÁVEIS

ECOSSISTEMAS E BIODIVERSIDADE

05 SOCIAL

PRÁTICAS LABORAIS E EQUIDADE

COMUNIDADES LOCAIS

06 GOVERNANCE



01 —

MENSAGEM DO CEO

01 — MENSAGEM DO CEO

Na Discovery Hotel Management, vemos cada ano como uma oportunidade de reforçar o nosso compromisso com a sustentabilidade – não como uma opção, mas como um princípio fundamental da forma como escolhemos operar.

Em 2024, continuámos a nossa jornada com passos firmes e seguros, assentes em resultados concretos. Reduzimos o consumo de energia por noite dormida em cerca de 6%, mesmo com um crescimento da ocupação. Instalámos tecnologia de gestão inteligente de dados em 12 hotéis, permitindo-nos monitorizar consumos em tempo real e atuar de forma mais informada. Investimos em energia renovável, com novos painéis fotovoltaicos em operação nos hotéis Octant Ponta Delgada, Octant Évora e Monchique, e em instalação em Monte Real.

A nossa pegada de carbono também seguiu uma trajetória positiva: entre 2019 e 2024, reduzimos em 32% as emissões totais de âmbito 1 e 2 (location-based). Destaque para uma queda expressiva de 54% nas emissões associadas ao consumo de eletricidade. Estes resultados são fruto de decisões consistentes: modernização de sistemas, substituição de equipamento e uma gestão de consumos cada vez mais eficiente.

A água, esse recurso essencial, mereceu igual atenção. Apesar dos desafios com fugas de água em 2023, conseguimos em 2024 reduzir o consumo por hóspede e por noite dormida para níveis inferiores aos de 2022 e 2019. Estes dados confirmam que as nossas práticas de gestão estão a ter impacto positivo.



No Octant Évora, desenvolvemos um projeto exemplar de valorização do ecossistema local, com a preservação de sobreiros e azinheiras, integração de trilhos pedestres e a criação de percursos de observação da fauna e flora com impacto mínimo no solo. Uma intervenção que protege a natureza e enriquece a experiência dos nossos hóspedes.

Sabemos que a sustentabilidade não se esgota na dimensão ambiental. Por isso, 2024 foi também um ano de reforço do nosso compromisso com as pessoas. Lançámos o programa DHM24, promovendo o bem-estar integral dos colaboradores, com apoio psicológico, legal, financeiro e nutricional. Continuámos a investir em formação — mais de 7.400 horas — e melhorámos a resposta nas entrevistas de saída, um instrumento valioso para ouvir, aprender e evoluir.

A nossa jornada continua. E continuamos com a mesma convicção: que cada passo conta, que cada decisão importa, e que o futuro da hospitalidade se constrói com responsabilidade, transparência e visão de longo prazo.

Agradeço a todos os que caminham connosco nesta missão. Que o próximo ano nos encontre ainda mais determinados e inspirados.

LUÍS MEXIA ALVES

CEO

DHM - DISCOVERY HOTEL MANAGEMENT

02 —

PERFIL DA DHM

02 — PERFIL DA DHM

A DHM tem o seu portefólio segmentado em três clusters:

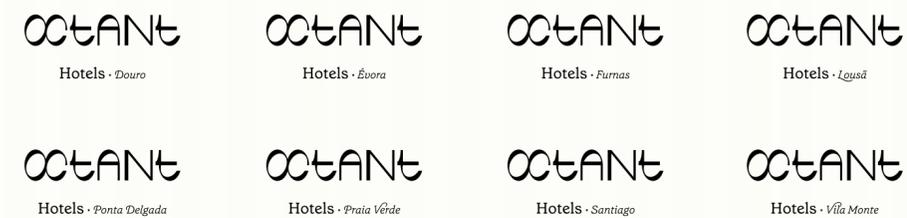
- Hotéis, constituído, na sua maioria, por hotéis individuais
- Campos de Golf e
- Real Estate.

HOTELS & RESORTS

- . Villa C Boutique Hotel
- . Monte Real Hotel, Termas, Spa
- . Dolce CampoReal Lisboa
- . Ramada Lisbon by Wyndham
- . Crowne Plaza Caparica Lisbon (IHG)
- . Montado Hotel & Golf Resort
- . Eden Resort
- . The Patio Suite Hotel
- . Monchique Resort & Spa

OCTANT HOTELS

A marca Octant Hotels, integra oito dos hotéis do segmento Boutique & Design. Os Octant Hotels têm um conceito assente em dois princípios fundamentais: Localismo e Liberdade. Estes hotéis pretendem ser verdadeiras bases para vivenciar cada uma das regiões em que se inserem, numa profunda sintonia e interação com o ambiente e as comunidades. A ideia é proporcionar aos clientes uma estadia em liberdade, sem restrições de horários ou acesso às instalações e serviços.



HOTÉIS EM CONTRATOS DE GESTÃO

- . Six Senses Douro Valley



CLUSTER DE REAL ESTATE

Dispomos de nove propriedades:

- . Quinta do Vale, Castro Marim
- . Harbour View Sesimbra, Sesimbra
- . CampoReal, Torres Vedras
- . Quinta da Aldeia, Faro
- . Laguna Resort, Vilamoura
- . Oceanville, Albufeira
- . Quinta das Areias, Viana do Castelo
- . Vila Viçosa, Évora
- . Estalagem da Serreta, Angra do Heroísmo

CLUSTER DE GOLF

A DHM gere cinco campos de golfe, localizados em diferentes zonas do país.



- Hotéis
- Campos de Golf
- Real Estate



2.2 — DADOS CHAVE

	—	2019	2022	2023	2024
NEGÓCIO					
	Nº hotéis	17	17	18	18
	Nº de quartos	1 756 ²	1 795 ²	2 008 ²	2 006
OPERAÇÕES					
	Nº de quartos ocupados (RN)	396 905	328 011	394 905	407 801
	Nº de clientes (pax)	834 542	722 786 ¹	863 312	893 715
	Nº de clientes em restaurante	617 190	460 603	489 415 ²	687 415
	Estadia média	3 noites	2,7 noites	2,6 noites	2,6 noites
	Top 3 mercados	PT, GB, USA	PT, GB, USA	PT, GB, França	PT, GB, USA
COLABORADORES					
	Homens	382	428	408	520
	Mulheres	435	459	433	515
	Total	817	887	841	1 035

¹ Não inclui Ramada, Campo Real e Six Senses Douro Valley

² Valor corrigido face a reportado em 2023



03 —

SUSTENTABILIDADE NA DHM

Na DHM, continuamos empenhados em desenvolver a nossa estratégia de sustentabilidade, garantindo o alinhamento com as melhores práticas da indústria.

No início de 2022, realizámos uma análise interna para identificar os aspetos ESG (Environmental, Social and Governance) mais relevantes para a nossa organização. Este processo permitiu-nos definir as prioridades onde concentramos os nossos recursos e atenção, abrangendo todas as áreas do nosso modelo de negócio e operações.



Neste relatório, apresentamos a abordagem da DHM a cada um destes temas. Reconhecemos que as tendências globais estão em constante evolução, pelo que planeamos repetir esta análise a médio prazo. Nessa fase, iremos envolver os nossos stakeholders na avaliação da importância relativa de cada temática.

Os nossos compromissos para cada área foram formalizados na política de sustentabilidade, servindo como um guia essencial para orientar os nossos planos de ação anuais.

Sabemos também que a incorporação de critérios de sustentabilidade desde as fases iniciais de conceção dos projetos – sejam de construção ou renovação – é mais eficaz e financeiramente vantajosa do que a realização de intervenções posteriores em ativos já construídos e/ou em operação. Por isso, estamos a trabalhar ativamente com todas as equipas de projeto para garantir que esses critérios sejam devidamente considerados desde o primeiro momento.

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE



Este relatório de sustentabilidade da DHM, contempla o desempenho das nossas unidades hoteleiras no período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2024. O ano de 2019 foi usado como ano de referência e os anos de 2022 e 2023 como anos comparativos.

04 —

AMBIENTE

ENERGIA

Na DHM, acreditamos que a sustentabilidade começa com uma boa gestão. Reduzir consumos energéticos não é apenas uma resposta a desafios ambientais — é uma decisão estratégica que reforça a competitividade, a resiliência e a rentabilidade do nosso negócio.

Por isso, temos vindo a implementar uma abordagem focada na eficiência operacional e na otimização dos recursos energéticos, com resultados concretos e mensuráveis. Em 2024, destacamos um conjunto de ações com impacto direto na nossa performance:

- Instalámos tecnologia de gestão de dados em 12 hotéis, complementada por uma rede de contadores inteligentes, que nos permite monitorizar os consumos em tempo real, identificar ineficiências e atuar de forma mais informada e eficaz;
- Investimos na produção de energia renovável, com painéis fotovoltaicos já em operação nos hotéis Octant Ponta Delgada, Octant Évora e Monchique, reduzindo a dependência da rede e os custos associados à energia elétrica. Está em curso a instalação de painéis fotovoltaicos no Monte Real;
- No Eden Resort, procedemos à instalação de um chiller e uma bomba de calor, para produção de água fria e quente para o sistema de AVAC e água quente sanitária. Mantivemos as caldeiras a gás como complemento e backup;
- No Ramada by Wyndham procedemos à instalação de uma bomba de calor para produção de água quente sanitária e como complemento produzimos água fria para o sistema de AVAC. Mantivemos as caldeiras a gás e os chillers como complemento e backup;
- Renovámos o sistema de AVAC do Octant Furnas, com melhorias significativas na eficiência energética e no conforto.



Estas ações foram orientadas por critérios de viabilidade económica, retorno do investimento e alinhamento com a nossa visão de longo prazo: operar hotéis mais eficientes, com custos energéticos controlados e maior estabilidade operacional.

Em 2025, vamos continuar a aprofundar este compromisso com:

- **A instalação de painéis fotovoltaicos em mais cinco unidades;**
- **Upgrades ao sistema de AVAC no Eden Resort, assegurando maior eficiência energética;**
- **Auditorias energéticas a dois hotéis, para reforçar a base de conhecimento técnico e identificar novas oportunidades de melhoria.**

Na DHM, encaramos a sustentabilidade não como um fim em si mesma, mas como uma ferramenta de gestão inteligente. A nossa prioridade é garantir que cada investimento feito em eficiência energética tem impacto direto na robustez do negócio — hoje e no futuro.



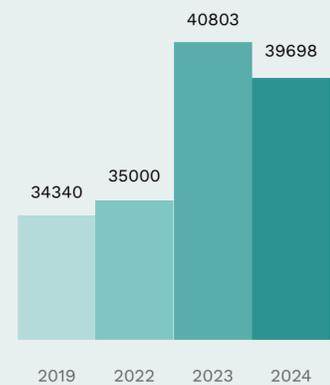
O portfólio de hotéis da DHM registou desde 2019 um aumento do consumo total de energia, influenciado pelo crescimento da atividade (room nights).

No entanto, a análise do consumo por unidade de ocupação (kWh/RN) mostra uma tendência de melhoria de eficiência nos últimos dois anos. A redução de 106 kWh/RN em 2022 para 97 kWh/RN em 2024 representa uma redução de 8.5% e reflete o impacto positivo das medidas implementadas pela DHM, reforçando a importância de continuar a investir em soluções de eficiência energética, com benefícios claros tanto na performance ambiental como na robustez económica do negócio. Neste contexto, destaca-se também a produção de energia renovável: os painéis fotovoltaicos instalados produziram, ao longo do ano, 123 MWh de energia. Estas instalações deverão aumentar a sua produção em 2025, contribuindo para uma maior autossuficiência energética e sustentabilidade do portfólio.

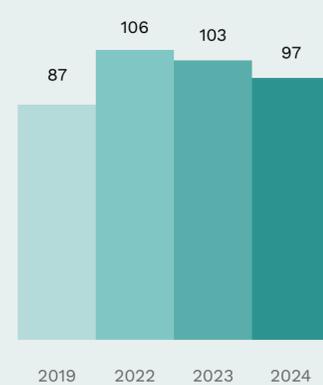
Em termos do consumo de energia por metro quadrado (kWh/m²) nos hotéis da DHM apresentou uma tendência marcada por oscilações, refletindo o aumento da atividade operacional e os esforços contínuos de eficiência energética. Após um período de ligeira subida no consumo específico, motivado por fatores como a retoma da atividade pós-pandemia e a plena reativação das unidades hoteleiras, registou-se uma inversão desta tendência, com uma redução do consumo por área no último ano do período analisado.

Este abrandamento recente sugere o início de uma trajetória positiva em termos de desempenho energético, evidenciando o impacto das medidas implementadas.

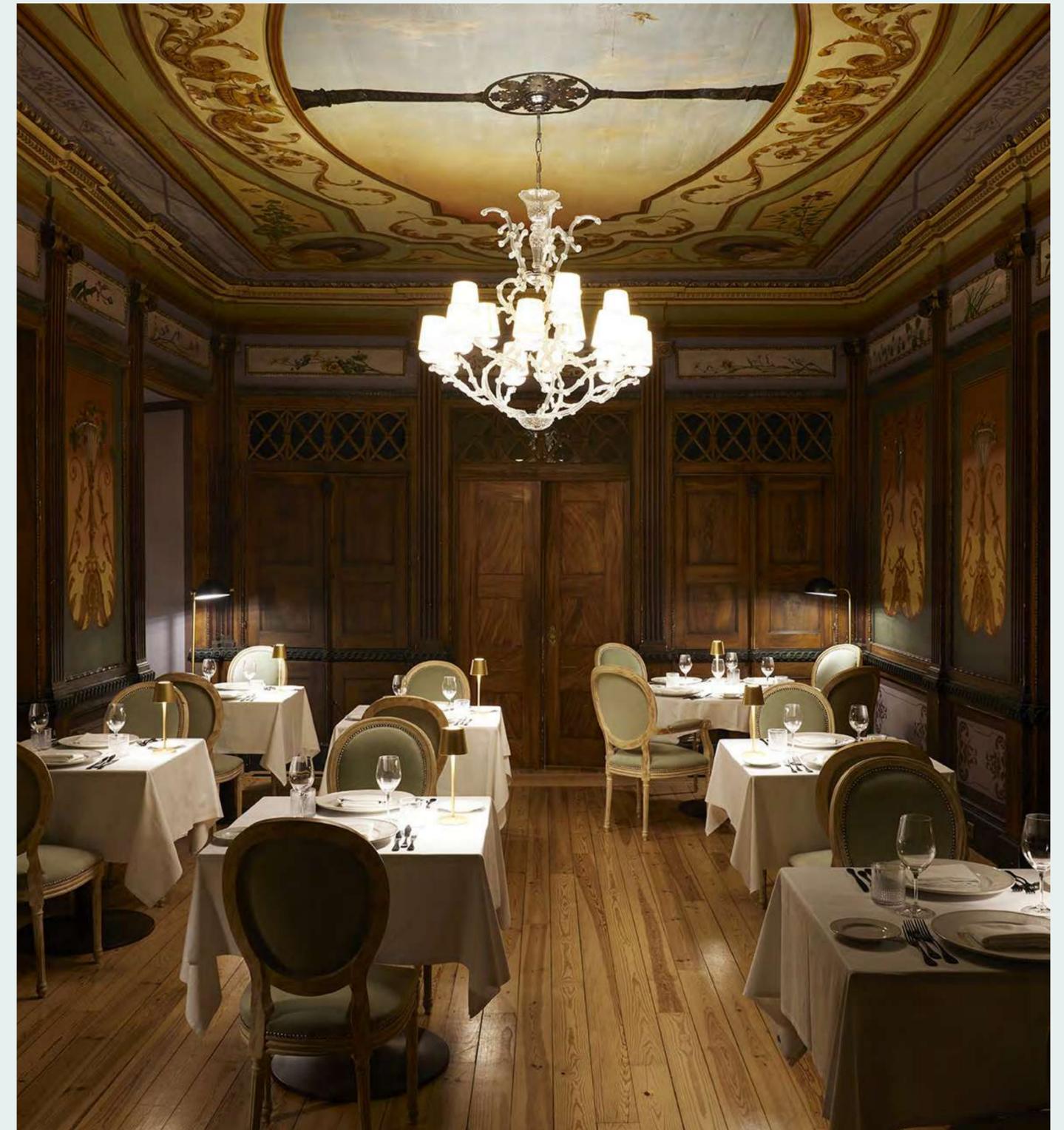
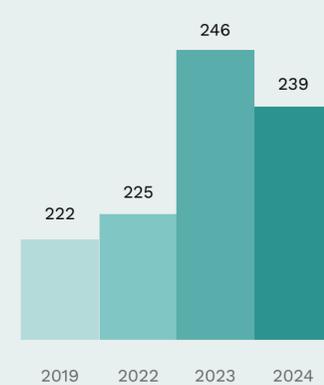
Consumo total de energia (Mwh)



Consumo de energia/RN (kWh/RN)



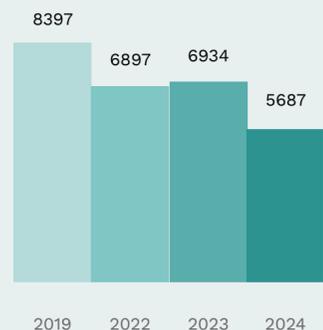
Consumo de energia/m² (kWh/m²)



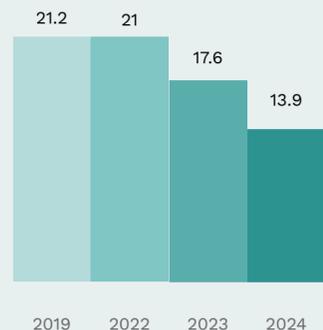
PEGADA DE CARBONO

A DHM tem vindo a desenvolver uma estratégia contínua de redução da sua pegada de carbono, refletida na evolução das emissões de GEE ao longo dos últimos anos.

Total emissões de ton CO₂e
(Location-based)³



Total emissões de kg CO₂e/RN



³ Método de cálculo das emissões de eletricidade baseado na média da intensidade carbónica da rede elétrica do local onde a eletricidade é consumida.

Entre 2019 e 2024, o portefólio da DHM registou uma redução significativa da intensidade carbónica das suas operações. As emissões de CO₂e por room night (kg CO₂e/RN) diminuíram 34%, passando de 21,2 kg em 2019 para 13,9 kg em 2024. Esta evolução ocorreu num contexto de aumento da atividade, com o número de room nights a superar os níveis pré-pandemia, o que reforça a relevância deste resultado.

A melhoria sustentada reflete o impacto das medidas implementadas ao nível da eficiência energética e da transição para soluções técnicas mais limpas.

Estes investimentos parecem indicar a dissociação entre o crescimento da operação e o aumento das emissões, alinhando o desempenho ambiental com a resiliência e sustentabilidade do negócio.

A redução do impacto ambiental da operação é uma prioridade estratégica para a DHM. Entre 2019 e 2024, registou-se uma diminuição de 32% nas emissões totais (âmbitos 1 e 2, abordagem location-based), num período em que a atividade hoteleira, medida em room nights (RN), se manteve estável ou em crescimento.



As emissões de âmbito 1, associadas principalmente à combustão de caldeiras para aquecimento e produção de água quente, mantiveram-se relativamente estáveis ao longo do período analisado. Entre 2023 e 2024, registou-se uma redução de cerca de 13%, refletindo já os primeiros efeitos das substituições de caldeiras por bombas de calor em algumas unidades.

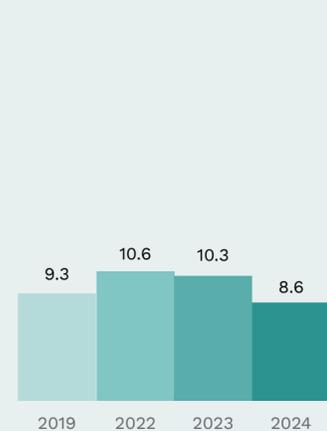
Já as emissões de âmbito 2, resultantes do consumo de eletricidade, registaram uma redução expressiva de 54% entre 2019 e 2024. Esta melhoria é consequência direta da estratégia de transição energética da DHM, com destaque para:

- A instalação de sistemas fotovoltaicos para produção de energia renovável;
- A modernização dos sistemas técnicos (AVAC, iluminação, controlo e monitorização);
- A crescente eficiência na gestão dos consumos energéticos;

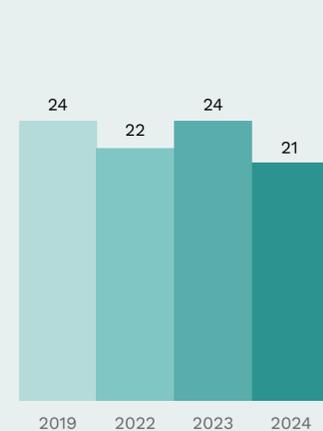
mas também da descarbonização na produção de energia elétrica em Portugal Continental.

	2019	2022	2023	2024
Emissões de GEE âmbito 1 – emissões diretas em ton CO ₂ e	3 690	3 475	4 044	3 505
Emissões de GEE âmbito 2 – abordagem location based (emissões indiretas em ton CO ₂ e)	4 707	3 422	2 890	2 182
Total de emissões de GEE	8 397	6 897	6 934	5 687

Âmbito 1 (kg CO₂e/RN)



Âmbito 1 (kg CO₂e/m²)

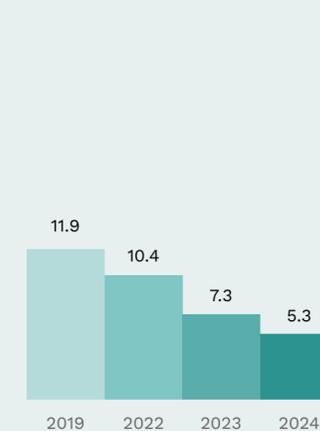


No terceiro trimestre de 2024, a DHM concretizou a transição de todo o seu portefólio hoteleiro para um tarifário de eletricidade 100% proveniente de fontes renováveis, um passo estruturante na estratégia de descarbonização da empresa.

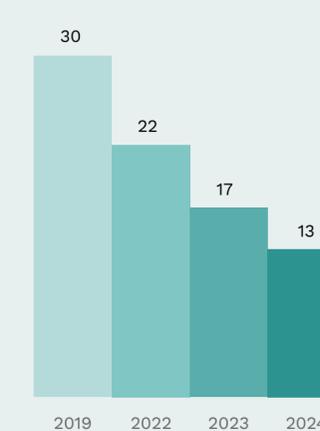
Esta mudança representa um compromisso claro com a redução do impacto ambiental da operação e marca um avanço significativo no caminho para uma operação mais sustentável. Pela primeira vez, foi também realizado o cálculo das emissões de GEE segundo a abordagem market-based,⁴ que totalizaram 6.529 toneladas de CO₂e.

A DHM mantém o compromisso de continuar a reduzir a sua pegada de carbono, investindo em soluções que contribuam para uma operação cada vez mais eficiente, responsável e preparada para os desafios futuros.

Âmbito 2 (kg CO₂e/RN)



Âmbito 2 (kg CO₂e/m²)



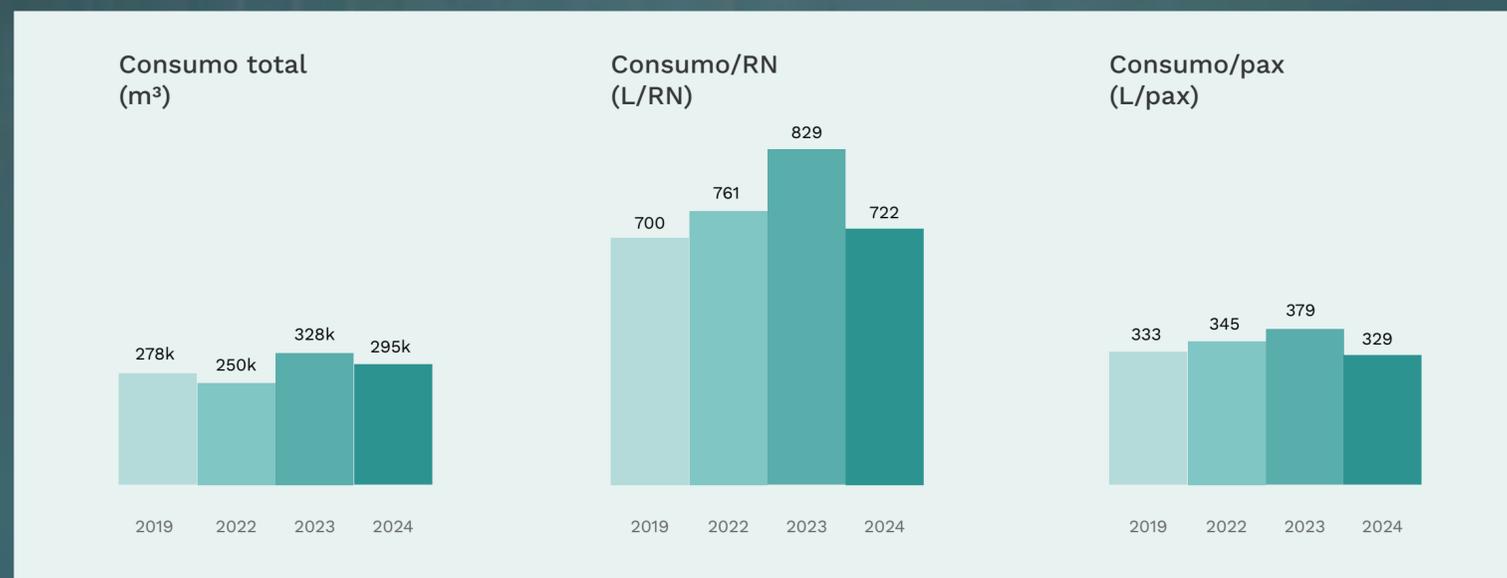
⁴ Método que calcula as emissões associadas ao consumo de eletricidade com base nas características das fontes de energia contratadas, incluindo o uso de garantias de origem que comprovam a aquisição de eletricidade proveniente de fontes renováveis ou de baixo carbono.

ÁGUA ⁵

Na DHM encaramos a água como um recurso vital e finito, pelo que estamos comprometidos com a gestão eficiente e responsável deste bem essencial em todas as nossas operações.

No contexto de nossa Política de Sustentabilidade, a gestão hídrica é uma prioridade, com o compromisso de reduzir os consumos, melhorar a eficiência dos equipamentos e identificar soluções inovadoras para minimizar o desperdício. Com isso, procuramos não só cumprir as expectativas ambientais, mas também liderar pelo exemplo, promovendo práticas sustentáveis em todas as nossas unidades.

Neste cenário, é imperativo avaliar e monitorizar continuamente o uso da água, identificando áreas de melhoria e implementando melhores práticas. A análise do consumo de água nos nossos hotéis é uma ferramenta crucial para alcançar os nossos objetivos de sustentabilidade e eficiência.



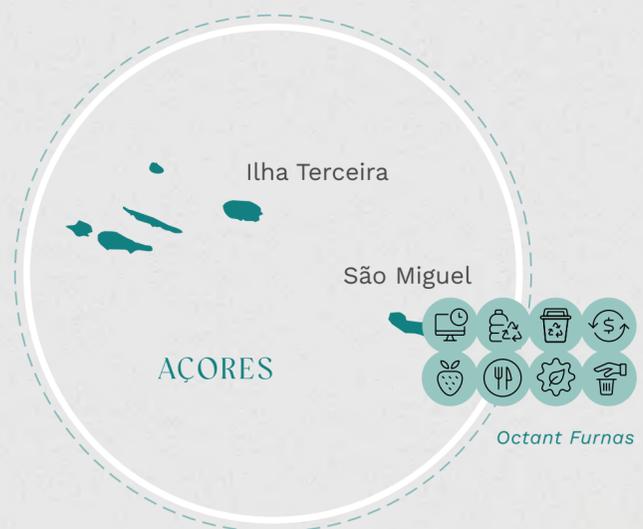
Os dados apresentados mostram que, apesar de um aumento nos consumos em 2023, houve uma redução significativa nos consumos de água por room-night e por hóspede em 2024. Este resultado indica que as ações de gestão e as soluções implementadas pela DHM estão a produzir resultados positivos. No entanto, a nossa missão de garantir a sustentabilidade do uso da água requer um esforço contínuo e cada vez mais eficaz pelo que continuaremos a procurar formas de melhorar os nossos consumos e rácios de intensidade hídrica.

⁵ Dados não disponíveis para outras captações, Octant Vila Monte e Octant Évora.

RESÍDUOS

A gestão eficiente de resíduos continua a ser uma das prioridades da DHM na sua trajetória para uma operação hoteleira mais sustentável e responsável. Reduzir, reutilizar e reciclar não são apenas boas práticas ambientais — são compromissos com o futuro, com as comunidades locais e com os milhares de clientes que escolhem os nossos hotéis.

Ao longo de 2024, as diferentes unidades do grupo implementaram medidas concretas e adaptadas à sua realidade local, promovendo a economia circular, reduzindo o desperdício e adotando soluções mais conscientes no dia a dia.



 <p>DIGITALIZAÇÃO DE PROCESSOS (CHECK-INS E CHECK-OUTS SEM PAPEL)</p>	 <p>COMPOSTAGEM E GESTÃO DE RESÍDUOS ORGÂNICOS</p>
 <p>ELIMINAÇÃO DE PLÁSTICOS DE UTILIZAÇÃO ÚNICA E ALTERNATIVAS SUSTENTÁVEIS</p>	 <p>REDUÇÃO DO DESPERDÍCIO ALIMENTAR</p>
 <p>SEPARAÇÃO E RECOLHA SELETIVA DE RESÍDUOS</p>	 <p>PRODUTOS SUSTENTÁVEIS E COM CERTIFICAÇÕES AMBIENTAIS</p>
 <p>REUTILIZAÇÃO DE MATERIAIS E ECONOMIA CIRCULAR</p>	 <p>AÇÕES SOCIAIS LIGADAS À GESTÃO DE RESÍDUOS</p>



1.

DIGITALIZAÇÃO DE PROCESSOS (CHECK-INS E CHECK-OUTS SEM PAPEL)

- No Octant Furnas, estima-se que 100% dos check-ins e 80% dos check-outs sejam digitais.
- O Eden Resort disponibiliza toda a informação ao cliente via WhatsApp ou email, eliminando a necessidade de impressão.
- O Dolce CampoReal Lisboa implementou o check-out digital, reduzindo o uso de papel.
- O Octant Lousã realiza check-ins digitais através de tablets.
- O Octant Évora implementou check-outs sem papel.
- O Monte Real Hotel ajustou os procedimentos nas salas de reunião, reduzindo o uso de papel e incorporando mensagens de sensibilização.
- O Octant Douro promoveu check-ins e check-outs sem papel.

2.

ELIMINAÇÃO DE PLÁSTICOS DE UTILIZAÇÃO ÚNICA E ALTERNATIVAS SUSTENTÁVEIS

- O Dolce CampoReal Lisboa iniciou a eliminação progressiva de plásticos descartáveis e introduziu alternativas biodegradáveis nos serviços de restauração e amenities.
- O Octant Douro eliminou o uso de produtos descartáveis e plásticos de utilização única.
- O Octant Furnas proibiu palhinhas, palhetas, embalagens de take-away e outros plásticos descartáveis.
- O Eden Resort implementou a erradicação total de plásticos de utilização única.
- O Octant Lousã já não utiliza plásticos de utilização única e adotou copos de papel.

3.

SEPARAÇÃO E RECOLHA SELETIVA DE RESÍDUOS

- O Octant Douro instalou contentores específicos para separação de resíduos nas áreas comuns.
- O Octant Furnas realiza separação detalhada de resíduos (papel, vidro, cápsulas de café, lâmpadas, tinteiros, óleo alimentar, pilhas, etc.).
- O Crowne Plaza Caparica Lisbon colocou contentores para separação de resíduos em zonas comuns, salas de reunião e copas.
- O Octant Lousã tem o processo de separação de resíduos em desenvolvimento.
- No Dolce CampoReal Lisboa, a separação de resíduos é feita internamente e gerida pelo condomínio em articulação com a Câmara Municipal de Torres Vedras.

4.

REUTILIZAÇÃO DE MATERIAIS E ECONOMIA CIRCULAR

- O Octant Lousã colabora com a ARCIL, que recolhe o papelão do hotel para transformação.
- O Octant Furnas reutiliza toalhas e lençóis, e também doou loiça, talheres e utensílios de cozinha descontinuados a instituições locais.
- O Octant Douro reutiliza tubos de minibar através de um sistema de reciclagem.
- O Monte Real Hotel implementou o uso de copos reutilizáveis com base indicativa para troca, reforçando a sensibilização ambiental.
- O Crowne Plaza Caparica Lisbon recebe caixas retornáveis de fruta/alimentos dos fornecedores, que são devolvidas para reutilização.

5.

COMPOSTAGEM E GESTÃO DE RESÍDUOS ORGÂNICOS

- O Octant Furnas dispõe de um compostor de resíduos verdes dos jardins. O composto é reutilizado nos próprios espaços exteriores, reduzindo o uso de fertilizantes químicos.

6.

REDUÇÃO DO DESPERDÍCIO ALIMENTAR

- O Crowne Plaza Caparica Lisbon otimizou a gestão de menus e produtos utilizados, com o objetivo de reduzir o desperdício alimentar.
- O Octant Furnas reaproveita excedentes alimentares, reduzindo o desperdício.

7.

PRODUTOS SUSTENTÁVEIS E COM CERTIFICAÇÕES AMBIENTAIS

- O Octant Furnas utiliza exclusivamente produtos de limpeza com rótulo ecológico, papel reciclado ou com certificação FSC, e amenities em embalagens doseadoras e recarregáveis.
- As garrafas de água nos quartos são de tara retornável, e as do restaurante são reutilizadas com abastecimento por máquina de filtração de água. No ginásio e receção, a água é fornecida em embalagens Tetrapak.
- O Octant Douro também utiliza água filtrada nos restaurantes.

8.

AÇÕES SOCIAIS LIGADAS À GESTÃO DE RESÍDUOS

- O Octant Furnas colabora com o Programa HEART da AHP, tendo doado mais de 3.000 artigos têxteis a instituições como a Cáritas de São Miguel. Também doou utensílios à escola profissional EPROSEC.
- O Octant Évora entrega os perdidos e achados à ADBES, uma associação local de apoio a comunidades vulneráveis.
- O Octant Lousã colabora com a ARCIL, promovendo a reutilização de papelão em contexto social.



COMPRAS RESPONSÁVEIS

As práticas de compras responsáveis e sustentáveis são fundamentais para a DHM, sendo essenciais para o desenvolvimento de uma operação mais eficiente e alinhada com os princípios de sustentabilidade.

Durante o ano de 2024, concentrámo-nos na otimização e modernização dos processos de compra, com um enfoque na obtenção de maior eficiência, transparência e sustentabilidade. Um dos objetivos principais foi a centralização das compras, que permitiu uma gestão mais eficaz dos recursos, aumentando o poder de negociação com os fornecedores e uniformizando os processos em todas as unidades hoteleiras. A digitalização foi outro ponto-chave, com a implementação de uma aplicação móvel em mais unidades, facilitando a comunicação interna, agilizando os processos e melhorando o controlo operacional.

Além disso, foi dada especial atenção à normalização dos artigos adquiridos, o que garantiu maior consistência na qualidade e na disponibilidade dos produtos, bem como a redução do número de fornecedores, contribuindo para uma gestão mais eficiente e focada em parceiros estratégicos. Outro avanço significativo foi a reorganização dos processos de compra, tornando-os auditáveis e garantindo uma maior rastreabilidade e conformidade. Com isso, as operações tornaram-se mais seguras e eficazes, refletindo o compromisso da DHM com a melhoria contínua.

Uma das grandes inovações foi o desenvolvimento e implementação do Código de Conduta para Fornecedores e das Condições Gerais de Compra do grupo DHM, estabelecendo critérios rigorosos em áreas como responsabilidade ambiental, social e ética. Estes requisitos entrarão em vigor no primeiro trimestre de 2025 e visam garantir que os fornecedores se alinhem com as práticas responsáveis e sustentáveis defendidas pela DHM.

No que diz respeito à logística de abastecimento, o departamento de Procurement também se focou na otimização das rotas de entrega dos fornecedores, reorganizando os horários de distribuição. Esta reestruturação teve como principal objetivo reduzir a frequência das viagens entre os fornecedores e as unidades da DHM, minimizando assim o impacto ambiental e aumentando a eficiência operacional. Com um planeamento estratégico mais eficiente, foi possível consolidar as entregas, otimizar o uso dos transportes e reduzir os custos relacionados com o abastecimento. Este processo não só resultou numa maior racionalização dos recursos logísticos, mas também numa significativa redução da pegada de carbono do grupo, alinhando as operações de procurement com as melhores práticas de sustentabilidade.



ECOSSISTEMAS E BIODIVERSIDADE

Os hotéis do grupo DHM têm implementado várias iniciativas para promover a preservação da biodiversidade local, além de envolver as comunidades em práticas sustentáveis. Essas ações incluem a preservação ambiental ativa e o apoio à biodiversidade através de parcerias locais.

Estas iniciativas não só reforçam o compromisso da DHM com a sustentabilidade ambiental, mas também criam uma ligação direta entre os hóspedes e as práticas de preservação da biodiversidade local, apoiando os produtores e artesãos locais. Ao integrar essas práticas nas suas operações diárias, os hotéis DHM não só contribuem para a conservação ambiental, mas também proporcionam aos seus hóspedes experiências únicas e enriquecedoras.



O Octant Furnas destaca-se com a sensibilização ambiental através da instalação de Bug Hotels no seu jardim e atividades como o whale watching e natação com golfinhos. Além disso, o hotel promove a cultura local através da venda de produtos feitos com materiais naturais, como as peças de artesanato feitas com escamas de peixe.



O Octant Évora também participa ativamente na promoção da biodiversidade local, com a venda de mel produzido pela Família Pirata. O hotel contribui para a preservação de práticas tradicionais e o apoio aos produtores locais.



O Octant Santiago organiza experiências que envolvem a visita a quintas locais, promovendo a sustentabilidade e a conexão dos hóspedes com a produção local de alimentos e produtos, como azeites e vinhos. A proposta de destacar o localismo também inclui a promoção de práticas sustentáveis e o respeito pela biodiversidade local.



No Octant Vila Monte, as experiências locais são voltadas para o respeito pelo ambiente, como o apoio à produção local de alimentos e produtos como o sal de Marim e a produção de cortiça. O hotel também apoia o Parque Natural da Ria Formosa, promovendo práticas de conservação da natureza.

Ligação à Terra.
Respeito pela Natureza. Compromisso com a Biodiversidade.

No coração do Alentejo, no Octant Évora, a paisagem não é apenas o pano de fundo: é o ponto de partida. O projeto de requalificação da zona sudeste da propriedade foi pensado com um profundo respeito pelo ecossistema local, e com a ambição de criar uma experiência de estadia que honre a natureza e a vida rural alentejana.

Com 11 hectares de terreno, o hotel vive entre a paisagem ondulante do montado e a quietude da albufeira de Monte Novo. A nossa intervenção foi cuidadosamente planeada para recuperar, preservar e valorizar nomeadamente através da preservação de núcleos de sobreiro e azinheira, integrando-os na malha de trilhos pedestres e o aproveitamento de trilhos naturais já existentes para criar percursos de observação da flora e fauna locais, com mínimo impacto no solo.

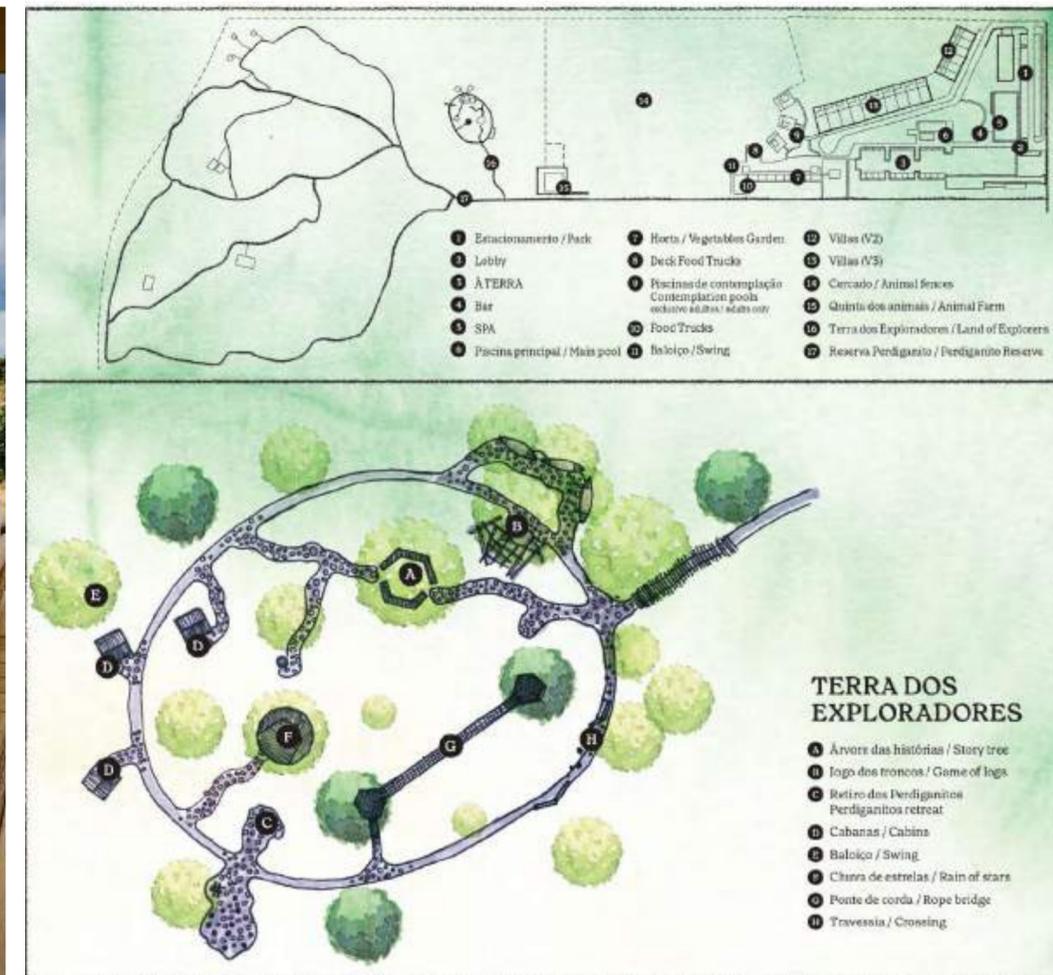
A agricultura é uma linguagem da terra. Recriámos uma horta e um pomar biológicos, não apenas como elementos produtivos, mas como espaços de aprendizagem:

- Cultivo de espécies aromáticas e hortícolas locais, com foco na diversidade biológica e no uso pedagógico.
- Workshops de gastronomia saudável, agricultura biológica e economia circular.
- Regas sustentáveis, com reutilização de águas residuais tratadas, captação de pluviais e sistemas gota a gota.

Entre a horta e a área animal, um olival formado por oliveiras centenárias transplantadas devolve sombra, história e biodiversidade a uma zona antes despida de vegetação. Este olival é palco de experiências relacionadas com a apanha da azeitona e o ciclo agrícola anual.

O espaço de abrigo e recreio para animais de quinta, cuidadosamente desenhado para garantir o bem-estar animal e proporcionar momentos de contacto e descoberta, especialmente pensados para famílias e crianças. As espécies escolhidas são rústicas, sociáveis e adaptadas ao clima local.

Cada decisão técnica foi pensada para preservar os recursos com a utilização de materiais sustentáveis, recicláveis e de baixa pegada carbónica, a adoção de medidas de prevenção de incêndios florestais, incluindo gestão ativa do coberto vegetal e instalação de pontos de água estratégicos e a criação de faixas de gestão de combustível, respeitando as diretrizes regulamentares e garantindo a resiliência do projeto perante fenómenos extremos.



05 —

SOCIAL



PRÁTICAS LABORAIS E EQUIDADE

Valorização do Capital Humano

Na DHM, reconhecemos que o sucesso da nossa atividade no setor da hotelaria depende, em grande medida, das pessoas que integram as nossas equipas. Assumimos o compromisso de promover um ambiente de trabalho positivo, inclusivo e motivador, com o objetivo de sermos reconhecidos como um empregador de referência no setor.

Compromisso com o Bem-Estar e a Retenção de Talento

Através de uma estratégia contínua de valorização dos colaboradores, procuramos alinhar os nossos princípios de gestão de pessoas com as melhores práticas do mercado. Apostamos no desenvolvimento de uma proposta de valor atrativa, que inclui:

- Um pacote de benefícios competitivo, concebido para atrair, motivar e reter talento;
- Acompanhamento regular das tendências do setor e práticas emergentes no âmbito da gestão de recursos humanos;
- Promoção de uma cultura organizacional forte, que reflete os valores e a missão da DHM.

Programa DHM24 — Promoção do Bem-Estar Integral dos Colaboradores

Em linha com o nosso compromisso com a valorização do capital humano e a promoção de um ambiente de trabalho saudável e equilibrado, em 2024 lançámos o Programa DHM24, uma iniciativa de apoio integral ao colaborador, desenvolvida em parceria com a Pulso Europe.

Este programa gratuito está disponível para todos os colaboradores DHM e respetivos familiares diretos, tendo como principal objetivo reforçar o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, bem como promover o bem-estar físico, mental e emocional de todos os nossos DHaMmers. Acreditamos que o bem-estar dos nossos colaboradores é um pilar essencial para a sustentabilidade da nossa organização e para um desempenho profissional eficaz e duradouro.

O DHM24 está estruturado em cinco áreas de apoio distintas, que visam dar resposta a múltiplas dimensões da vida pessoal e familiar dos colaboradores.



1. Apoio Psicológico e Emocional

Disponibilização de apoio especializado em temas como:

- Estados depressivos e ansiosos
- Violência doméstica
- Dificuldades no relacionamento conjugal
- Situações de abuso de substâncias
- Equilíbrio entre vida pessoal e profissional
- Apoio a filhos com dificuldades escolares ou de socialização
- Gestão de conflitos interpessoais no contexto laboral

2. Apoio Jurídico e Legal

- Contratos de telecomunicações e consumo
- Contratos de arrendamento e compra e venda
- Processos de divórcio e regulação do poder parental
- Questões relacionadas com heranças, multas e penhoras

3. Apoio Financeiro e Fiscal

- Consultoria especializada para uma gestão financeira responsável:
- Apoio a situações de sobre-endividamento
- Reestruturação de créditos
- Planeamento orçamental e poupança
- Aconselhamento sobre empréstimos, investimentos e impostos (IRS, mais-valias)

4. Apoio Social

- Facilitação de contactos e articulação com a economia social e serviços públicos (Segurança Social, AIMA, IMT, Juntas de Freguesia e Autarquias)
- Apoio no acesso a creches, jardins de infância, centros de dia e lares
- Acompanhamento em soluções de apoio domiciliário

5. Acompanhamento Nutricional

- Planos alimentares personalizados
- Acompanhamento durante a gravidez
- Gestão de peso e coaching nutricional
- Dicas práticas de alimentação equilibrada, incluindo alimentação vegetariana

Como parte integrante do Programa DHM24, todos os colaboradores recebem mensalmente acesso a webinars temáticos focados no bem-estar físico, emocional, financeiro e social. Estas sessões informativas e formativas visam reforçar a literacia em saúde e promover uma cultura organizacional mais consciente e equilibrada.

A avaliação do impacto do programa será realizada ao longo de 2025, através da análise da taxa de utilização dos serviços disponibilizados e da integração de indicadores no Questionário de Clima Organizacional, permitindo-nos aferir a eficácia da iniciativa e identificar oportunidades de melhoria contínua.

O Programa DHM24 representa um investimento estratégico na qualidade de vida e bem-estar dos nossos colaboradores, refletindo o compromisso da DHM com os princípios da sustentabilidade social. Ao fomentar uma cultura de apoio, empatia e proximidade, reforçamos o nosso papel enquanto empregador responsável e contribuímos para a construção de um tecido empresarial mais resiliente, inclusivo e orientado para o futuro.



O Departamento de Recursos Humanos lidera a implementação de iniciativas internas ao longo do ano que reforçam o sentimento de pertença dos colaboradores. Destacam-se a celebração de datas simbólicas e momentos como o Natal, comemoração dos aniversários dos colaboradores (com menção aos seus aniversários e a oferta de vouchers), o dia da mãe e do pai (com oferta de presentes), a organização de vários team building e o encontro anual da DHM que reconhece os hotéis e equipas que mais se destacaram naquele ano.

Questionário de Clima Organizacional

O Questionário de Clima Organizacional foi estrategicamente adiado para maio de 2025. Esta decisão prende-se com a introdução de novos benefícios e estratégias internas, cujo impacto pretendemos avaliar. Ao recolher feedback após a implementação destas medidas, conseguiremos perceber com maior precisão se estão a contribuir para uma maior satisfação das equipas, especialmente nas áreas identificadas como prioritárias para melhoria.

Entrevistas de saída

Acreditamos que a escuta ativa dos nossos colaboradores, mesmo no momento da sua saída, é uma ferramenta estratégica para a melhoria contínua da nossa cultura organizacional e práticas de gestão. Nesse sentido, em 2024 mantivemos o compromisso com a realização de 100% das entrevistas de saída dirigidas a Chefias e cargos de Direção, reforçando a importância de recolher feedback estruturado e qualitativo nos segmentos de liderança.

Questionário de Saída Online: Avaliação e Melhoria Contínua

Com o objetivo de estender esta prática a todos os colaboradores, em 2023 foi implementado um questionário digital de saída, disponibilizado através de um formulário online (Google Forms), assegurando o anonimato e a confidencialidade das respostas. Esta ferramenta destina-se a colaboradores que optam por cessar a sua relação laboral por iniciativa própria, e complementa as entrevistas presenciais realizadas junto de Chefias, sub-Chefias e colaboradores da Sede.

Durante o primeiro ano de implementação (2023), a taxa de resposta situou-se nos 13%. A análise identificou fatores que poderão ter contribuído para esta baixa adesão, nomeadamente:

- **Desconhecimento da relevância do processo, por parte dos colaboradores, para a melhoria das práticas internas;**
- **Receios quanto à confidencialidade das respostas, o que pode ter inibido a partilha de feedback honesto.**

Face a estes desafios, em 2024 desenvolvemos e implementámos uma estratégia de sensibilização contínua, destacando a importância do questionário como instrumento de melhoria organizacional. Este esforço resultou num aumento significativo da taxa de resposta, que passou de 13% em 2023 para 22% em 2024.

Estas iniciativas reforçam o nosso compromisso com a valorização do capital humano, ao proporcionar canais de feedback transparentes e acessíveis. Continuaremos a trabalhar na identificação e aplicação de ações concretas que nos permitam aumentar a participação dos colaboradores e, conseqüentemente, reforçar o nosso posicionamento enquanto empregador de referência no setor da hotelaria.



“Privilegiar a qualificação dos profissionais”

Formação

A formação contínua é um pilar essencial no desenvolvimento pessoal e profissional das nossas equipas. Em 2024, mantivemos o nosso compromisso com a capacitação dos colaboradores, refletindo a nossa aposta no desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais alinhadas com os desafios da organização.

Nos dois anos anteriores, o foco da formação foi o lançamento da marca Octant, o que exigiu um esforço intensivo na introdução de novos procedimentos operacionais e na capacitação das equipas. Com os processos já consolidados e as competências-chave internalizadas, a necessidade de determinadas ações formativas foi ajustada, sem comprometer o nosso investimento no crescimento das pessoas.

Os Planos de Formação são agora mais personalizados, atendendo às necessidades e ambições individuais dos colaboradores, promovendo o seu crescimento integral e a sua empregabilidade. Continuamos a investir na nossa plataforma de e-learning, com um foco crescente na diversificação dos conteúdos e na adaptação dos percursos formativos aos ritmos, interesses e objetivos de cada membro da equipa. Acreditamos que esta ferramenta digital se consolidará como um recurso de aprendizagem flexível e centrado no colaborador.

A nossa aposta na formação contínua reforça o nosso posicionamento como um empregador responsável, comprometido com o futuro e com o desenvolvimento de uma organização mais capacitada, resiliente e sustentável.

Avaliação de Desempenho

Em 2024, a DHM deu continuidade ao seu compromisso com a valorização do capital humano, realizando, mais uma vez, o processo de Avaliação de Desempenho para todos os colaboradores da organização. Esta iniciativa, conduzida com rigor, justiça e imparcialidade, permite analisar de forma estruturada as competências, atitudes e comportamentos dos colaboradores, promovendo uma cultura de melhoria contínua e desenvolvimento profissional.

O processo inclui uma autoavaliação por parte do colaborador, que partilha as suas motivações, ambições e expectativas dentro da empresa, seguida de uma reunião de feedback estruturado com o respetivo superior hierárquico. Este momento de diálogo é sustentado na Ficha de Avaliação de Desempenho, ferramenta que permite mapear os pontos fortes e as áreas de desenvolvimento de cada colaborador e orientar a definição de um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) eficaz, incluindo ações como formação, mobilidade interna ou progressão na carreira.

A comunicação aberta e bidirecional é parte integrante deste processo, promovendo uma maior compreensão mútua entre colaborador e liderança, o alinhamento com os objetivos organizacionais, e o fortalecimento da confiança e transparência. Este ambiente de diálogo contribui positivamente para o clima organizacional, influenciando a motivação e o sentimento de pertença.

Trata-se de um processo em constante evolução, com melhorias sistemáticas implementadas ano após ano. Em 2024, verificou-se um crescente reconhecimento por parte das Chefias da importância estratégica da Avaliação de Desempenho, que é hoje amplamente percebida como uma ferramenta essencial para o desenvolvimento das equipas e para a retenção de talento qualificado.

Promoção / Valorização interna

A DHM aposta nos colaboradores e na sua evolução profissional através de formação e aprendizagem on-the-job, que permite desenvolver os colaboradores e prepará-los para evoluírem em posições de chefia.

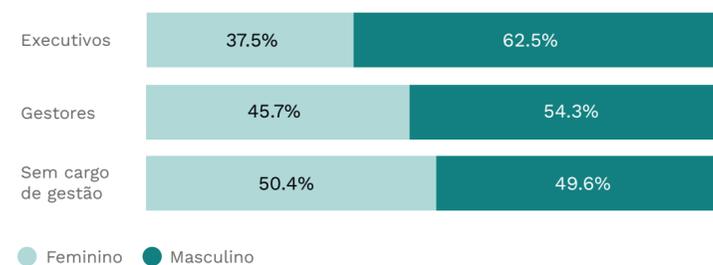
Durante o ano de 2024, promovemos 159 colaboradores, reforçando o nosso compromisso com o crescimento e desenvolvimento das nossas pessoas. Este número reflete mais do que apenas progressões de carreira — representa o reconhecimento do talento, dedicação e contributo individual de cada um. Continuamos a investir ativamente na formação, no acompanhamento e na criação de oportunidades, porque acreditamos que o sucesso da organização começa com o sucesso de quem a constrói todos os dias.



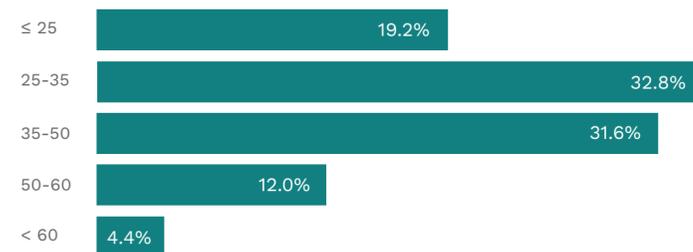
“Manter uma Cultura de Diversidade, Equidade e Inclusão”

Na DHM acreditamos que a diversidade contribui para uma empresa mais forte e mais inovadora que compreende melhor os seus colaboradores e clientes.

Distribuição de géneros por cargo



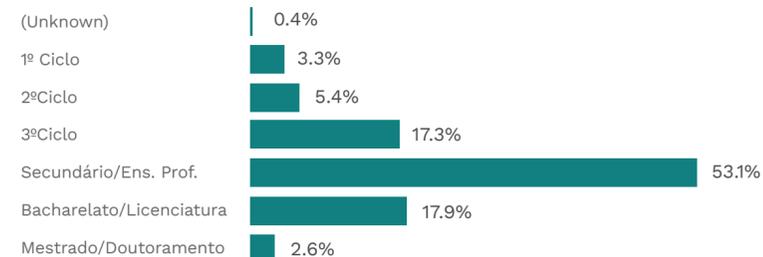
Colaboradores por faixa etária



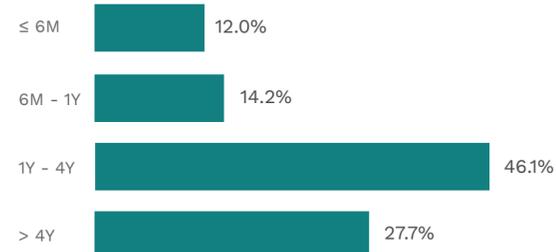
Continuamos apostados em não discriminar com base no género, idade, ideologia religiosa, ou de qualquer outro tipo.

Em 2024 a DHM empregou colaboradores de 24 nacionalidades. No final do ano empregava 536 mulheres e 514 homens, o que demonstra uma distribuição equilibrada dos 2 géneros.

Colaboradores por habilitações literárias



Colaboradores por antiguidade



Parceria com a ARCIL – Octant Lousã

No Octant Lousã, a promoção da inclusão e da diversidade faz parte do nosso compromisso com uma hospitalidade mais humana e consciente. Nesse contexto, mantemos uma parceria de longa data com a ARCIL – Associação para a Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã, uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) que atua na capacitação e inclusão de pessoas com deficiência e outras necessidades especiais.

Esta colaboração tem vindo a ser desenvolvida ao longo dos anos e reflete-se em várias frentes: desde o acolhimento de formandos em programas de estágio e desenvolvimento de competências, até à contratação de serviços prestados pela instituição, como jardinagem e manutenção dos nossos espaços exteriores. A ARCIL é ainda responsável pela recolha de papel e vidro para reciclagem no hotel, contribuindo para os nossos objetivos ambientais e de economia circular.

Acreditamos que parcerias como esta representam uma forma concreta de gerar impacto positivo, promovendo a integração de pessoas em contextos profissionais inclusivos e valorizando o papel ativo das organizações locais na construção de comunidades mais justas e resilientes.

<https://arcil.org.pt>

COMUNIDADES LOCAIS

80+

PARCERIAS COM EXPERIÊNCIAS LOCAIS

50+

PARCERIAS COM PRODUTORES LOCAIS

60+

PROJETOS LOCAIS APOIADOS COM DONATIVOS



Na DHM, reconhecemos que o nosso crescimento sustentável depende do fortalecimento das comunidades onde operamos. Os nossos hotéis estão integrados nas regiões que os acolhem, e os nossos clientes procuram experiências autênticas que reflitam a cultura, a gastronomia e as tradições locais.

Como parte do nosso compromisso com o desenvolvimento regional, promovemos ativamente parcerias com agentes locais e empregamos cerca de 40% de colaboradores residentes nas áreas em que operamos, contribuindo diretamente para a economia local. Estes colaboradores representam uma parte fundamental da nossa equipa, trazendo consigo uma ligação genuína e uma compreensão profunda dos valores e da identidade de cada região.

Além disso, incentivamos os nossos chefs a incorporar produtos locais nos seus menus, promovendo práticas de compras responsáveis e impulsionando ainda mais a economia regional. As parcerias com os fornecedores locais não só enriquecem a experiência do cliente, como geram impacto económico positivo para os negócios da comunidade. Apoiamos projetos locais através de contributos financeiros e donativos em espécie, reforçando o nosso papel como agente ativo na criação de valor social. Este enfoque estratégico permite-nos alinhar os nossos objetivos operacionais com práticas de turismo sustentável, criando benefícios partilhados para as comunidades, para os nossos parceiros e para os nossos clientes.



Verde Água - Agricultura Biológica

No Octant Douro adotamos uma abordagem responsável nas compras, priorizando fornecedores locais sempre que possível. Dessa forma, contribuimos para o fortalecimento da economia local e garantimos aos nossos clientes uma experiência gastronómica autêntica, com produtos frescos e de qualidade.



Casa do Pão de Ló Vale de São Domingos

Trabalhamos com parceiros locais para fornecer os mais variados produtos como flores, pão, cogumelos shitake, batata doce, framboesas, espargos e morangos, pão de ló, biscoitos e carnes locais. Também colaboramos com parceiros locais de cruzeiros turísticos, impressão gráfica e jardinagem. Estas parcerias não só enriquecem a nossa oferta gastronómica e de serviços, como também apoiam a economia regional.

06 —

GOVERNANCE

A aposta da DHM num modelo clássico de governance não é apenas uma opção estrutural, mas um reflexo da sua visão estratégica: garantir uma gestão transparente, responsável e alinhada com os mais elevados padrões éticos.

A existência de um Conselho de Administração dedicado e de um Fiscal Único em cada unidade hoteleira assegura um escrutínio contínuo sobre a atuação de cada operação, promovendo a confiança de colaboradores, parceiros e investidores.

A governance é também o alicerce que sustenta a cultura organizacional da DHM. Os valores definidos no Código de Conduta, entregues a todos os colaboradores no momento da admissão, traduzem-se em comportamentos concretos no dia a dia, criando um ambiente de trabalho inclusivo, ético e orientado para a excelência. Esta integração entre valores, políticas internas e estrutura de governance permite à DHM antecipar riscos ao nível da conformidade legal e assegurar que o crescimento se faz de forma sustentável.

Num setor como o da hotelaria, onde a reputação e a confiança são ativos intangíveis cruciais, a governance da DHM atua como um sistema nervoso central que equilibra autonomia operacional com responsabilidade corporativa. É este equilíbrio que permite à DHM inovar com segurança, crescer com consistência e servir com autenticidade, respeitando os princípios de igualdade, diversidade, segurança e responsabilidade ambiental.

Ao promover uma cultura de responsabilidade individual e coletiva, a DHM reforça o seu compromisso com um futuro hoteleiro mais ético, resiliente e consciente. A governance, neste contexto, não é apenas um mecanismo de controlo — é uma expressão da identidade da empresa e do seu compromisso com um impacto positivo na sociedade.



VALORES

No momento da admissão, os colaboradores recebem o código de conduta DHM, com orientações em termos de ética e conduta profissional de acordo com os nossos valores.

1. BE CARING

Relacionamento com clientes

2. BE KIND

Relacionamento interpessoal

3. BE AWESOME

Apresentação e imagem pessoal

4. BE AWARE

Conflito de interesses

5. BE DIFERENT, BE YOU

Igualdade, diversidade e não violência

6. BE WHOLE

Integridade, lealdade e confidencialidade

7. BE CONNECTED

Meios de comunicação e redes sociais

8. BE RESPECTFUL

Proteção e conservação dos bens comuns

9. BE SAFE

Higiene, segurança e saúde no trabalho

10. BE AN EXPLORER

Desenvolvimento pessoal, profissional e formação

11. BE CONSCIOUS

Responsabilidade ambiental e social

12. BE RESPONSIBLE

Responsabilidade individual

O código de conduta profissional é complementado também por um conjunto de políticas em linha com a legislação nacional, incluindo:

- Direito à parentalidade;
- Igualdade e não discriminação;
- Prevenção e combate ao Assédio no Trabalho;
- Regime de Reparação de Acidentes de Trabalho.





RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2024