



BAIRRO
ALTO
HOTEL



LISBOA



O BAIRRO ALTO HOTEL E O COMPROMISSO COM ESG



WHERE LISBON IS



O BAIRRO ALTO HOTEL E O COMPROMISSO COM ESG

INTRODUÇÃO

No âmbito da Sustentabilidade Ambiental reconhecemos que as operações da nossa empresa têm impacto no meio ambiente, e estamos comprometidos em minimizar esse impacto. Essas acções contribuem para a preservação dos recursos naturais e reduzem riscos operacionais e regulatórios associados à poluição e às mudanças climáticas.

Relativamente à Responsabilidade Social, valorizamos os nossos colaboradores, clientes, parceiros e comunidade local. Ao promover a equidade, diversidade e inclusão dentro da nossa empresa e ao apoiar iniciativas sociais na nossa comunidade, estamos a fortalecer laços com essas partes interessadas e a construir reputação como uma empresa socialmente responsável.

No contexto de Governança, acreditamos que uma governança sólida é essencial para o sucesso a longo prazo. Ao aderir aos mais altos padrões de ética, integridade e transparência em todas as nossas operações, estamos a proteger os interesses dos nossos accionistas, mantendo a confiança do público e mitigando riscos relacionados com a má conduta corporativa.

Além disso, reconhecemos que a integração eficaz de práticas ESG na nossa estratégia de negócios não é apenas moralmente correcto, mas também é fundamental para garantir a nossa resiliência e competitividade num mundo em rápida mudança. Clientes, investidores e reguladores estão cada vez mais exigentes em relação às práticas de ESG das empresas, e é imperativo que estejamos à altura dessas expectativas para garantir o nosso sucesso a longo prazo.

Este relatório tem como objectivo destacar as iniciativas e práticas ESG que já implementamos, bem como as nossas intenções para o futuro, demonstrando o compromisso contínuo com a sustentabilidade e a responsabilidade corporativa.



O BAIRRO ALTO HOTEL E O COMPROMISSO COM ESG

VISÃO, COMPROMISSO E VALORES

No Bairro Alto Hotel, a abordagem à sustentabilidade está profundamente enraizada na nossa identidade como uma unidade familiar independente. Reconhecemos tanto o privilégio quanto a responsabilidade que temos em desempenhar um papel significativo na comunidade e na preservação do património cultural e ambiental de Portugal.

Oferecemos uma experiência única e personalizada aos nossos hóspedes e clientes, sustentada num conceito diferenciador com uma equipa altamente motivada e orientada para o serviço ao cliente e com um elevado compromisso com a excelência.

Todos os intervenientes no projecto de ampliação do Bairro Alto Hotel são portugueses e sempre que possível foram escolhidos fornecedores e produtos nacionais, muitos deles artesanais.

Os azulejos das casas de banho foram desenhados e fabricados à mão em Portugal pela empresa Barro e concebidos para resistir às tendências, para serem funcionais ao longo da vida e até passar para outras gerações.

Os atalhados são fornecidos pelas empresas Sampedro e Lameirinho, duas marcas de têxteis portuguesas com uma longa história e reputação no setor têxtil que mantêm uma forte tradição de qualidade, artesanato e inovação nos seus produtos.

Os móveis foram produzidos pela empresa EPOCA, reconhecida pela sua qualidade superior e design elegante, e conhecidos pela sua durabilidade, conforto e estética.

Celebramos a arte produzida em Portugal. Contamos com a participação de vários artistas portugueses como Rui Chafes, Vasco Araújo, Ana Jotta, Ilda David, João Louro, João Paulo Feliciano, João Queiroz, Jorge Barradas, José Pedro Croft, Julião Sarmento, Pedro Cabrita Reis, Pedro Calapez, Pires Vieira, André Welter Ribeiro, José Pedro Cortes, Nuno Cera, Rui Calçada Bastos. Colaboramos ainda com artistas de renome locais, como Anna Westerlund, que trouxe a sua visão artística singular para criar uma colecção cápsula exclusiva para o Bairro Alto Hotel.

A Oficina 166, da artista Diana Meneses Cunha, produziu uma tapeçaria única, com inspiração nas 7 colinas da cidade de Lisboa. A artista Alexandra Mota, pintou à mão um pássaro em cada quarto da ala original do hotel, em homenagem aos pássaros que tanto se ouviam no Largo Camões.





O BAIRRO ALTO HOTEL E O COMPROMISSO COM ESG

O BAHR reflecte o nosso compromisso, sendo uma verdadeira vitrine da diversidade e riqueza culinária de Lisboa e de Portugal. Envolto na irreverência característica do bairro, é uma homenagem aos sabores e influências históricas que moldaram a gastronomia local. Priorizamos ingredientes locais e sazonais em colaboração com produtores e fornecedores locais, como o Hortelão do Oeste, a Cerquinha, o Quintal Urbano, o Pasto Alentejano, a Padaria Massa Mãe, SEL, Linda Rosa, Nutrifresco, Fungifresh, Queijaria Simões, Queijaria Ortodoxo, Segredos da Vila, Arroz da Ereira, Millstone Sourdough.

A nossa carta de vinhos tem como estrutura essencial vinhos de pouca intervenção, sejam eles biológicos, naturais ou biodinâmicos, sendo a grande maioria deles nacionais. Como por exemplo: Quinta de Monte d'Oiro, Humus - Quinta do Paço, Soalheiro Pour Nature - Soalheiro, Quinta do Vallado - Vinha do Orgal, Quinta das Murças - Esporão (Douro), Quinta do Javali - Porto.

À mesa, a primazia por marcas portuguesas também é evidente: Cutipol, Studio Neves e Costa Nova são alguns exemplos.

Para o nosso fardamento escolhemos a JAK Shoes, uma marca de calçado portuguesa que tem como objectivo criar sapatos elegantes e duráveis, feitos com materiais de alta qualidade e técnicas de produção tradicionais.

Todas estas escolhas reflectem o nosso compromisso em valorizar e promover o sentimento de pertença com a comunidade envolvente.

Estamos empenhados em minimizar o nosso impacto ambiental e promover práticas sustentáveis em todas as áreas da nossa operação. Isso inclui a redução do desperdício alimentar que conseguimos colmatar com o reaproveitamento de alimentos dos nossos pontos de venda para o nosso refeitório de staff.

Valorizamos a utilização eficiente de recursos naturais e a implementação de medidas para mitigar as mudanças climáticas.

Procuramos constantemente a excelência em tudo o que nos propomos fazer, desde os nossos produtos, à qualidade dos nossos serviços.

Estamos abertos à inovação e o nosso objetivo é sempre encontrar forma de melhorar e evoluir como organização





O BAIRRO ALTO HOTEL E O COMPROMISSO COM ESG

METAS ESG

SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL (E)

Ao longo de 2025, o Bairro Alto Hotel consolidou uma abordagem ambiental integrada, assente em decisões conscientes, eficiência operacional e na preservação responsável do património. A sustentabilidade ambiental é entendida não como um conjunto de ações isoladas, mas como uma forma contínua e transversal de operar, orientada para o longo prazo e incorporada no dia a dia da organização.

No domínio da energia e eficiência, foram implementadas medidas estratégicas que permitiram alinhar o controlo de custos com a responsabilidade ambiental. Destaca-se a renegociação dos contratos de eletricidade e gás, privilegiando parceiros mais eficientes, bem como a monitorização contínua dos consumos energéticos. Paralelamente, foi reforçada a manutenção regular dos equipamentos críticos, contribuindo para a otimização do desempenho energético e para uma redução significativa face aos períodos anteriores.

A manutenção assumiu, em 2025, um papel central enquanto ferramenta de sustentabilidade. A aposta consistente em manutenção preventiva e preditiva permitiu reduzir avarias inesperadas, prolongar a vida útil dos equipamentos e evitar substituições prematuras, minimizando o desperdício e o descarte de recursos. A utilização de plataformas digitais de monitorização possibilitou uma atuação antecipada, promovendo maior eficiência operacional e redução do impacto ambiental associado.

A gestão consciente do consumo foi igualmente reforçada através de práticas diárias orientadas para a redução do desperdício e para a utilização responsável dos recursos. No âmbito alimentar, o planeamento rigoroso e a gestão eficiente de stocks permitiram reduzir desperdícios, promovendo simultaneamente o reaproveitamento interno entre outlets e no refeitório de colaboradores. A seleção de produtos passou a privilegiar critérios de durabilidade, qualidade e longevidade, acompanhada por um aumento progressivo da utilização de materiais recicláveis ou reutilizáveis na operação.

No centro do compromisso ambiental do hotel, foi realizada uma análise detalhada da pegada carbónica, que revelou indicadores de desempenho consistentes com uma operação urbana de luxo eficiente e responsável. No período de reporte, as emissões totais ascenderam a 533,72 toneladas de CO₂ equivalente, correspondendo a uma intensidade de 23,37 kg de CO₂e por quarto ocupado por dia e 93,13 kg de CO₂e por metro quadrado por ano. Estes resultados estabelecem uma linha de base sólida para a definição de metas futuras, reforçando o compromisso com a redução contínua das emissões.



O BAIRRO ALTO HOTEL E O COMPROMISSO COM ESG

A estratégia ambiental estendeu-se também à gestão de parceiros e fornecedores, com um foco claro em produtores locais e nacionais, fornecedores de pequena escala e rotas logísticas mais eficientes. Esta abordagem permitiu reduzir a pegada de carbono associada ao transporte, fortalecer a economia local e garantir maior controlo sobre a origem dos produtos utilizados, promovendo relações comerciais mais próximas e responsáveis.

A gestão de resíduos manteve-se como um pilar central da operação, sustentada por práticas de separação adequada, reutilização sempre que possível e parcerias com entidades especializadas. Destaca-se a colaboração com a organização Clean the World, através do Global Hospitality Recycling Program, que permitiu o encaminhamento de sabonetes e amenities parcialmente utilizados para reprocessamento. Esta parceria contribui simultaneamente para a redução de resíduos e impacto ambiental, para o apoio a comunidades vulneráveis através do acesso a produtos de higiene essenciais e para a adoção de práticas éticas e responsáveis na cadeia de valor.

Em conjunto, estas iniciativas reforçam uma operação ambientalmente consciente e eficiente, assegurando que a melhoria contínua do desempenho ambiental é alcançada sem comprometer a qualidade do serviço prestado aos hóspedes, e alinhando a sustentabilidade com a excelência operacional que caracteriza o Bairro Alto Hotel.



O BAIRRO ALTO HOTEL E O COMPROMISSO COM ESG

METAS ESG

RESPONSABILIDADE SOCIAL (S)

No Bairro Alto Hotel, a dimensão Social do ESG está profundamente integrada na cultura organizacional e na forma como a liderança se relaciona com as equipas. Acreditamos que a experiência do hóspede tem origem direta na experiência do colaborador, razão pela qual o investimento nas pessoas é entendido como um fator estratégico para a qualidade do serviço, a consistência operacional e os resultados do negócio.

Em 2025, consolidou-se uma abordagem mais madura e estruturada à gestão de pessoas, onde os colaboradores assumem um papel ativo na estratégia da organização. Esta visão reflete-se numa cultura orientada para o cuidado, a responsabilidade partilhada e a criação de ambientes de trabalho positivos, capazes de transformar emoções em memórias, tanto para hóspedes como para equipas.

A organização contava, em 2025, com um total de 154 colaboradores, refletindo uma equipa diversa e multicultural. A distribuição de género manteve-se equilibrada, com 48% de mulheres e 52% de homens, e a diversidade de nacionalidades reforçou o carácter inclusivo da operação, com colaboradores de origem portuguesa, brasileira, nepalesa e outras nacionalidades. As práticas de recrutamento e gestão de pessoas assentaram em princípios claros de igualdade, equidade, não discriminação e cumprimento integral da legislação laboral nacional e internacional.

No âmbito da cultura e liderança, 2025 marcou uma evolução significativa na forma de liderar, colaborar e trabalhar em conjunto. A empresa investiu de forma consistente na capacitação das lideranças, através da criação da Academia de Liderança, promovendo o desenvolvimento de competências alinhadas com os valores da organização. Paralelamente, foram implementadas ações de formação e sensibilização com foco na colaboração transversal entre departamentos, incentivando uma maior articulação interna e uma visão integrada da operação.

Verificou-se também uma mudança clara no foco do trabalho, com a transição de uma abordagem centrada nos problemas para uma cultura orientada para a solução. Este enquadramento foi acompanhado por uma maior transparência na partilha de informação de gestão, reforçando relações de confiança e promovendo um ambiente organizacional mais aberto e participativo. Esta evolução cultural teve impacto direto nos resultados operacionais, refletindo-se numa redução significativa das reclamações face a 2024 e no reconhecimento externo da excelência operacional, com a obtenção do primeiro lugar no ranking LQA.





O BAIRRO ALTO HOTEL E O COMPROMISSO COM ESG

No domínio do clima organizacional e bem-estar, foi realizado, em 2025, o Estudo de Clima Organizacional, que evidenciou um elevado nível de confiança na estratégia de Recursos Humanos e reforçou a necessidade de continuar a investir no ambiente interno. A organização foi distinguida no TOP 10 das Médias Empresas em Portugal nos People Engagement Awards, reconhecimento que valida o impacto positivo das práticas adotadas. Com base nos resultados do estudo, foram definidos eixos claros de intervenção, focados no reforço da confiança, na comunicação clara e bidirecional, na colaboração entre equipas e na responsabilização individual, assente em autonomia e compromisso com resultados.

O desenvolvimento e a capacitação das pessoas mantiveram-se como prioridades estratégicas. Foi reforçado um modelo de aprendizagem contínua, alinhado com as necessidades da operação e das equipas, assegurando que cada colaborador dispõe das ferramentas necessárias para evoluir profissionalmente. Este modelo incluiu uma academia interna focada em liderança, vendas, cultura e serviço, um processo de onboarding estruturado e acompanhado, avaliações de desempenho centradas na performance e no potencial, e a implementação prática do modelo de carreira Level Up Career (LUC), baseado no mérito e na responsabilização. Este investimento refletiu-se também numa evolução salarial média positiva, enquanto reconhecimento do contributo das equipas.

O compromisso social do Bairro Alto Hotel estendeu-se à comunidade local através de iniciativas concretas e mensuráveis, com envolvimento ativo das equipas. Ao longo de 2025, foram realizadas ações de apoio à Comunidade Vida e Paz, incluindo doação de fundos, pequenos eletrodomésticos e vestuário, bem como a participação no programa Clean the World, com a recolha de 343 kg de sabonetes e amenities. Destacam-se ainda o Mercado de Natal Solidário, que permitiu angariar fundos para instituições de solidariedade social, e a iniciativa “Edredons e Tapetes – 2ª Vida”, através da qual têxteis foram doados a colaboradores.

Estas iniciativas refletem uma abordagem social prática, solidária e responsável, demonstrando que o impacto positivo resulta de ações concretas, consistentes e alinhadas com os valores da organização. A dimensão Social do ESG no Bairro Alto Hotel assume, assim, um papel estruturante na criação de valor sustentável, colocando as pessoas no centro da estratégia e reforçando a ligação entre cultura, desempenho e responsabilidade social.



O BAIRRO ALTO HOTEL E O COMPROMISSO COM ESG



METAS ESG

GOVERNANÇA (G)

No Bairro Alto Hotel, a dimensão de Governance é entendida como um pilar essencial para assegurar uma operação sólida, transparente e preparada para o futuro. A governança manifesta-se no dia a dia da organização, através de processos claros, decisões responsáveis, prevenção de riscos e uma cultura de consistência e confiança, que sustenta o desempenho operacional e a criação de valor a longo prazo.

Ao longo de 2025, foi reforçada a estrutura de governança através da consolidação de processos internos que aumentaram a eficiência, a previsibilidade e a clareza organizacional. Destaca-se a definição mais clara de fluxos de decisão e responsabilidades, o reforço do controlo operacional transversal e uma maior articulação entre departamentos. A melhoria contínua na partilha e monitorização da informação permitiu decisões mais fundamentadas e uma resposta mais eficaz aos desafios operacionais diários, fortalecendo a confiança interna e a robustez da organização.

A qualidade assumiu um papel central na governança do hotel, evoluindo de um indicador isolado para um elemento integrado na gestão diária. Em 2025, foi reforçada a monitorização contínua da satisfação do cliente, através da recolha sistemática de feedback por meio de questionários Qualtrics, análise de comentários em plataformas digitais através do Revinate e registo estruturado de reclamações numa base de dados interna. Este acompanhamento permitiu uma gestão mais informada e orientada para a melhoria contínua.

No âmbito das auditorias e controlo da qualidade, foram realizadas auditorias internas regulares a diversas áreas do hotel, com registo na aplicação LQA – Leading Quality Assurance, acompanhadas pela elaboração de relatórios mensais e planos de ação para tratamento de não conformidades. Em 2025, foram realizadas 292 auditorias internas, refletindo um compromisso consistente com o acompanhamento e a melhoria dos serviços. O envolvimento ativo das equipas foi promovido através de formações LQA, desenvolvimento de fact sheets adaptados, role plays e pocket standards, fomentando uma cultura de excelência contínua.

Estes esforços refletiram-se numa evolução positiva dos principais indicadores de qualidade e no reconhecimento externo do desempenho do hotel. Destaca-se a melhoria significativa dos resultados de satisfação global, a redução expressiva do número de reclamações face a 2024 e a obtenção do melhor score histórico do hotel na auditoria oficial LQA, reforçando a credibilidade dos processos de governança e a eficácia das práticas implementadas.





O BAIRRO ALTO HOTEL E O COMPROMISSO COM ESG



A gestão de segurança, risco e contingência foi igualmente reforçada em 2025, com o fortalecimento da cultura de prevenção e da capacidade de resposta da organização. O hotel encontra-se classificado na Categoria de Risco 3 no âmbito da CVII para Hotelaria e Restauração, tendo sido realizados exercícios regulares de emergência, incluindo treinos multidisciplinares diurnos e noturnos com toda a equipa, exercícios teóricos (Table Top) e exercícios técnicos e práticos (Command Post Exercise). Foi ainda realizado o simulacro geral obrigatório no âmbito da Segurança Contra Incêndios em Edifícios (SCIE), bem como o reforço contínuo dos planos de contingência, protocolos e instruções gerais e especiais de segurança, acompanhados por testes regulares aos sistemas e equipamentos de segurança.

No domínio das certificações e reconhecimentos, o Bairro Alto Hotel manteve o seu compromisso com padrões internacionais de sustentabilidade e governança responsável. Destaca-se a certificação Green Key, um selo internacional reconhecido que distingue estabelecimentos turísticos pelo cumprimento de critérios rigorosos ambientais e sociais, verificados através de auditorias independentes. Esta certificação reforça a adoção de práticas de gestão sustentável, a redução do consumo de recursos, a educação ambiental e a melhoria contínua.

Adicionalmente, o hotel integra a coleção Sustainability Leaders da The Leading Hotels of the World, um reconhecimento internacional atribuído a propriedades com compromisso comprovado com a sustentabilidade ambiental, impacto social positivo e preservação cultural. Esta distinção é concedida a hotéis alinhados com padrões globais reconhecidos pelo Global Sustainable Tourism Council (GSTC), com planos de gestão sustentável auditados e monitorizados de forma contínua, reforçando a transparência, as melhores práticas de governança ESG e o apoio às comunidades locais.

No que respeita à ética, conformidade e responsabilidade organizacional, o Bairro Alto Hotel mantém um compromisso firme com o cumprimento integral da legislação aplicável, a integridade ética, a atualização contínua de políticas internas e o apoio de consultoria externa em áreas críticas. Em 2025, foi dado seguimento ao reforço das políticas de conformidade, proteção de dados e responsabilidade organizacional, assegurando a operação de acordo com os mais elevados padrões de integridade e responsabilidade.



O BAIRRO ALTO HOTEL E O COMPROMISSO COM ESG

Este relatório representa um ponto de maturidade no percurso ESG do Bairro Alto Hotel. As práticas de governança aqui descritas encontram-se hoje plenamente integradas na organização e refletem uma forma de operar consciente, responsável e consistente. Para 2026, o compromisso passa pela continuidade e aprofundamento destas práticas, reforçando a integração transversal do ESG, mantendo o foco nas pessoas e assegurando processos sólidos que sustentem o futuro do negócio. Operar com responsabilidade, intenção e rigor é entendido como uma escolha estratégica fundamental para a criação de valor duradouro.



O BAIRRO ALTO HOTEL E O COMPROMISSO COM ESG

DESEMPENHO ESG & INDICADORES-CHAVE

O desempenho ESG do Bairro Alto Hotel em 2025 reflete a consolidação de uma abordagem integrada, sustentada por indicadores claros, monitorização contínua e utilização ativa da informação como ferramenta de gestão. A análise transversal dos pilares Environmental, Social e Governance evidencia uma evolução consistente, com impacto direto na eficiência operacional, na experiência do cliente, no desenvolvimento das pessoas e na robustez organizacional.

No eixo ambiental, a medição da pegada carbónica permitiu quantificar o impacto da operação e estabelecer uma base sólida para a definição de metas futuras. As emissões totais registadas, bem como os indicadores de intensidade carbónica por quarto ocupado e por metro quadrado, demonstram uma operação eficiente e alinhada com práticas responsáveis. A gestão energética, suportada por monitorização contínua, manutenção preventiva e decisões estratégicas ao nível de fornecedores e contratos, contribuiu para a otimização de recursos e redução de desperdícios, reforçando a eficiência ambiental sem comprometer a qualidade do serviço.

Na dimensão social, os indicadores de desempenho evidenciam a correlação direta entre cultura organizacional, qualidade do serviço e resultados do negócio. A redução significativa do número de reclamações face a 2024, os elevados níveis de satisfação dos hóspedes e o reconhecimento externo obtido ao longo do ano confirmam o impacto positivo do investimento contínuo nas pessoas, na liderança e no bem-estar organizacional. A diversidade da equipa, a evolução salarial positiva e a implementação de modelos estruturados de desenvolvimento e carreira reforçam uma gestão de pessoas orientada para a equidade, o mérito e a sustentabilidade a longo prazo.

Ao nível da governança, os resultados alcançados refletem a eficácia dos processos de controlo, qualidade e gestão do risco. A realização sistemática de auditorias internas, a melhoria contínua dos indicadores de qualidade, o melhor resultado histórico na auditoria LQA e a redução expressiva das reclamações demonstram a maturidade do sistema de governança e a sua capacidade de assegurar consistência operacional, antecipar riscos e apoiar decisões informadas. A gestão ativa da segurança e dos planos de contingência reforçou a resiliência da organização e a sua preparação para responder a diferentes cenários.

De forma transversal, a utilização de indicadores de desempenho ambientais, sociais, operacionais e de qualidade permitiu transformar dados em instrumentos de gestão estratégica. Esta abordagem assegura alinhamento entre responsabilidade, desempenho e criação de valor, reforçando a integração do ESG na tomada de decisão e na cultura do Bairro Alto Hotel.





O BAIRRO ALTO HOTEL E O COMPROMISSO COM ESG

CONCLUSÃO E PERSPETIVAS 2026

O ano de 2025 representa um marco de maturidade no percurso ESG do Bairro Alto Hotel. As práticas descritas neste relatório encontram-se hoje plenamente integradas na organização, refletindo uma forma de operar consciente, responsável e consistente, alinhada com a estratégia do negócio e com as expectativas de hóspedes, colaboradores e parceiros.

Para 2026, o compromisso assenta na continuidade e no aprofundamento deste caminho. A prioridade será consolidar práticas existentes, reforçar a utilização de indicadores como ferramentas de gestão estratégica, definir metas progressivamente mais ambiciosas e assegurar uma integração cada vez mais transversal do ESG na operação diária. O foco nas pessoas, a eficiência operacional e a solidez dos processos continuarão a ser os pilares que sustentam a evolução futura.

Operar com responsabilidade, intenção e rigor não é encarado como uma tendência, mas como uma escolha estratégica fundamental para garantir valor duradouro, confiança e relevância no longo prazo. Este é o princípio que orienta o Bairro Alto Hotel na construção de um futuro sustentável, equilibrado e resiliente.





O BAIRRO ALTO HOTEL E O COMPROMISSO COM ESG

EXECUTIVE SUMMARY

O ano de 2025 marcou um momento de consolidação no percurso ESG do Bairro Alto Hotel, refletindo a integração efetiva dos princípios ambientais, sociais e de governança na estratégia e na operação diária. A sustentabilidade é entendida como uma forma responsável de operar, orientada por decisões conscientes, eficiência operacional e criação de valor a longo prazo, e não como um conjunto isolado de iniciativas.

Ao longo do ano, o hotel reforçou uma abordagem ESG integrada, transversal a toda a organização, suportada por indicadores de desempenho, monitorização contínua e práticas consistentes. No pilar ambiental, destacaram-se a otimização energética, a gestão eficiente de recursos, a aposta na manutenção preventiva e a medição da pegada carbónica, permitindo quantificar o impacto da operação e estabelecer uma base sólida para a definição de metas futuras. Estes resultados evidenciam uma operação urbana de luxo eficiente, alinhada com práticas ambientais responsáveis.

Na dimensão social, o investimento nas pessoas manteve-se como um eixo estratégico. A evolução da cultura organizacional, o reforço da liderança, a promoção do bem-estar e o desenvolvimento contínuo das equipas tiveram impacto direto na qualidade do serviço e na satisfação dos hóspedes. A redução significativa das reclamações, os elevados níveis de satisfação e o reconhecimento externo obtido ao longo de 2025 confirmam a correlação entre uma experiência positiva do colaborador e a excelência operacional.

Ao nível da governança, o foco esteve na consolidação de processos, no reforço do controlo operacional, na gestão ativa da qualidade e na mitigação de riscos. A monitorização contínua, a realização sistemática de auditorias internas, a evolução positiva dos indicadores de qualidade e o melhor resultado histórico na auditoria LQA demonstram a maturidade do modelo de governança e a sua capacidade de sustentar decisões informadas, consistência operacional e resiliência organizacional.

De forma transversal, o ESG assumiu um papel estruturante na tomada de decisão, apoiado por dados, indicadores e práticas alinhadas com padrões reconhecidos. A certificação Green Key e a integração na coleção Sustainability Leaders da The Leading Hotels of the World reforçam o posicionamento do Bairro Alto Hotel enquanto referência em sustentabilidade responsável no segmento de hotelaria de luxo.

Este relatório reflete um percurso de maturidade e consistência. Para 2026, o compromisso passa por aprofundar a integração do ESG, reforçar a utilização de métricas como instrumentos estratégicos, definir metas progressivamente mais ambiciosas e assegurar a continuidade de uma operação equilibrada, responsável e orientada para o futuro.

