

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Sheraton Lisboa Hotel & Spa



↳ Descrição sumária do candidato, tipo de negócio.

O Sheraton Lisboa Hotel & Spa é uma unidade hoteleira de 5 estrelas do grupo Marriott International, com 369 quartos e cerca de 170 colaboradores. Opera no segmento upscale, combinando excelência de serviço com uma estratégia estruturada de sustentabilidade e impacto social. Desde 2019, desenvolve um programa transversal de inclusão e envolvimento comunitário, integrado na operação diária e alinhado com critérios ESG. O hotel posiciona-se como um agente ativo de transformação social no setor do turismo, promovendo uma hospitalidade mais inclusiva, responsável e conectada à comunidade local, suportada por certificações como GEEIS e Green Key, que validam o seu compromisso social e de governação.

↳ Descrição da(s) atividade(s) de inclusão social e de apoio à comunidade.

O programa assenta em três eixos principais: inclusão no emprego, experiências inclusivas e apoio comunitário. Integra colaboradores com deficiência cognitiva em parceria com o Café Joyeux, em contacto direto com hóspedes. A parceria com o projeto internacional Dans le Noir? trouxe para Lisboa uma experiência sensorial conduzida por guias com deficiência visual, criando emprego qualificado e promovendo empatia junto dos participantes. Desenvolve experiências como o brunch familiar Sheratoon e acolhe eventos da PWN Lisbon, promovendo igualdade de género e desenvolvimento profissional. O Sheratoon transforma semanalmente o lounge do hotel num espaço inclusivo para famílias, com atividades supervisionadas, respondendo à falta de oferta urbana que combine restauração e lazer acessível. Ao nível comunitário, apoia regularmente IPSS, incluindo a APPACDM, através de doações

e colaboração contínua, contribuindo para a inclusão, autonomia e qualidade de vida de pessoas com deficiência intelectual, e desenvolve ações com o CASA, como campanhas de angariação e apoio logístico a refeições para pessoas em situação de sem-abrigo. Estas iniciativas são contínuas e integradas na operação do hotel, com ligação direta entre atividade económica e impacto social.

↳ Qual o impacto social gerado pela(s) atividade(s) identificada(s)?

O impacto traduz-se na criação de oportunidades reais de inclusão profissional, na redução de estigmas e no apoio direto a populações vulneráveis. A presença de colaboradores com deficiência cognitiva em funções operacionais normaliza a diversidade junto de milhares de hóspedes. As ações comunitárias permitem apoiar pessoas em situação de sem-abrigo, famílias e indivíduos com deficiência intelectual, reforçando a sua qualidade de vida e integração social. As experiências sensoriais como o Dans le Noir? promovem consciencialização ativa sobre deficiência visual, gerando empatia e mudança de comportamento nos participantes. O projeto gera também sensibilização alargada, promovendo empatia e mudança de perceção sobre inclusão no contexto da hotelaria.

↳ Resultados obtidos (exemplo: n.º de beneficiários diretos e indiretos; perfil dos beneficiários, grau de melhoria gerada, medidas de acompanhamento e adaptação).

• +420.000 pessoas impactadas (hóspedes, participantes, media) • ~188.000 interações anuais associadas à operação

>> (continua)

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Sheraton Lisboa Hotel & Spa

>>

com equipas inclusivas • +20.000 participantes no Sheraton • ~20.000 clientes externos/ano em atividades do hotel • Apoio regular a mais de 12 IPSS, incluindo APPACDM. • Angariação superior a 20.000€/ano para o CASA através de iniciativas conjuntas e 17.000€ para Unicef na gala anual. • Perfil dos beneficiários: pessoas com deficiência intelectual, famílias, mulheres em desenvolvimento profissional e pessoas em situação de vulnerabilidade social • Medidas de acompanhamento: mentoria interna, integração operacional, formação contínua e adaptação das iniciativas com base em feedback de parceiros e participantes. • Distinções: certificações Great Place to Work, Art of Hospitality Award, Hospitality ON e Culture of Excellence Award – Stephen Garff Marriott, reconhecendo o impacto social e a excelência do modelo.

↳ Quais os fatores mais relevantes que contribuíram para o sucesso da(s) atividade(s) identificada(s)?

O sucesso do projeto assenta na integração das iniciativas na operação diária, garantindo consistência e continuidade. O envolvimento direto da Direção e o alinhamento com a estratégia ESG do hotel asseguram prioridade e coerência na execução. As parcerias com entidades especializadas permitem atuar com conhecimento e impacto real. A governação transversal, envolvendo RH, Sustentabilidade e Operação, facilita a implementação e o acompanhamento. A medição contínua de resultados permite ajustar e melhorar as iniciativas de forma pragmática. A mobilização ativa dos colaboradores reforça uma cultura interna de compromisso. Por fim, o equilíbrio entre impacto social, viabilidade operacional e valor para o cliente garante a sustentabilidade do modelo, assegurando escala sem comprometer qualidade ou autenticidade. Adicionalmente, uma estratégia de comunicação estruturada e transparente, suportada por canais digitais e media, contribui para amplificar o impacto e reforçar a credibilidade do projeto.



↳ Qual a inovação social e capacidade de inspiração da(s) atividade(s) identificada(s)?

A inovação reside na integração da inclusão como parte do modelo operacional do hotel. Em vez de iniciativas isoladas, o Sheraton Lisboa incorpora a diversidade na experiência do cliente, na gestão de equipas e na relação com a comunidade. A presença de colaboradores com deficiência em funções visíveis, a combinação de experiências inclusivas com oferta hoteleira e a ligação direta entre consumo e impacto social criam um modelo coerente e tangível. A iniciativa “You Eat, We Give” reforça esta lógica, convertendo consumo em impacto direto, envolvendo o cliente numa experiência com propósito. Este posicionamento demonstra que a hotelaria pode gerar impacto social mensurável sem comprometer a excelência, inspirando uma abordagem mais responsável no setor.

↳ Indique a abordagem inovadora a problemas sociais, a criatividade na resposta às necessidades, o potencial de replicação por outras empresas e a capacidade de inspirar boas práticas no setor.

O projeto assenta numa abordagem prática e replicável: utilização de recursos existentes, integração de parceiros locais e criação de iniciativas de baixo custo e alto impacto. A estrutura modular permite adaptação a outros hotéis ou empresas, mantendo os princípios de inclusão e envolvimento comunitário. O sistema de comunicação digital inclusivo, com conteúdos que valorizam diversidade e acessibilidade, bem como o uso de tecnologia na experiência Dans le Noir? (infraestrutura adaptada, segurança sensorial), demonstram como inovação operacional e social podem coexistir. A ligação entre operação, experiência do cliente e impacto social cria um modelo facilmente transferível, já partilhado no âmbito

>> (continua)

RESPONSABILIDADE SOCIAL



Sheraton Lisboa Hotel & Spa

>>

do Marriott Business Council. A prática inspira outras organizações ao demonstrar que inclusão e desempenho económico são compatíveis e complementares.

↳ Quais são os parceiros e entidades envolvidas na(s) atividade(s) identificada(s)?

• Café Joyeux – inclusão de colaboradores com deficiência cognitiva • PWN Lisbon – desenvolvimento e empoderamento feminino • APPACDM – apoio a pessoas com deficiência intelectual • CASA – apoio a pessoas em situação de sem-abrigo (incluindo campanhas e angariação de fundos) • IPSS diversas (Cruz Vermelha, CrescerSer, Ajuda de Berço, entre outras) Empresas parceiras no âmbito de ações solidárias e Marriott's Portugal Business Council • Rede alargada de stakeholders sociais e institucionais, garantindo impacto contínuo e diversificado na comunidade local.

↳ Prémios / Distinções

GEES, Green Key, Great Place to Work.

↳ Referências/Outros

Saber mais.

Nome	Sheraton Lisboa Hotel & Spa
Distrito	Lisboa
Setor de atividade	Hoteleiria
Tipo de empresa	Multinacional
N.º de funcionários	170
Website	https://www.marriott.com/
Redes sociais	  