Hotel Quinta do Furão
Política de Sustentabilidade

O Hotel Quinta do Furão assume um compromisso claro para com o meio onde se insere, promovendo sempre que possíveis relações privilegiadas com a comunidade, que visem a promoção das melhores práticas ambientais, em termos dos recursos essenciais à sua atividade.

Águas

- As nossas águas quentes sanitárias são aquecidas através do recurso a painéis solares, as piscinas, exterior e interior têm aquecimento através da energia solar
- As nossas unidades de alojamento apenas dispõem de aquecimento com radiadores de água aquecida com recurso a painéis solares durante o dia
- Autoclismos de dupla descarga
- A nossa área agrícola e de jardinagem utiliza um sistema de rega de gota a gota permitindo poupanças de água e evitando o seu desperdício

Energia

- Na operação diária de uma unidade hoteleira a lavagem de turcos e lençóis representa um uso considerável de detergentes, temos a prática de convidar os hospedes a definirem de acordo com a sua consciência e tendo em conta a nossa mensagem de sensibilização, o número de vezes que estes devem ser substituídos por peças lavadas
- O controlo de temperatura dentro das unidades de alojamento é efetuado, tendo por base mecanismos de controlo passivo evitando os equipamentos de ar condicionado altamente poluentes para a nossa atmosfera
- Iluminação LED e de baixo consumo energético
- A unidade dispõe de vários postos de carregamento elétricos para automóveis, para além de que a nossa "frota" de serviço está a ser gradualmente substituída por veículos elétricos evitando os motores a combustão
- Vidros duplos em todos os quartos
- Sensores nas áreas publicas
- Interruptor de economia de energia nos quartos

Área agrícola

- Privilegiamos as matérias-primas que venham dentro de embalagens reutilizáveis em detrimento das descartáveis
- Sabemos que as abelhas são um garante de muitos ecossistemas e inclusive do mundo na sua globalidade, por forma a darmos o nosso contributo, fizemos uma parceria com um apicultor local para colocar nos nossos terrenos colmeias que podem colher o pólen das plantas em redor, estas podem inclusive e com os devidos equipamentos de proteção individuais serem visitadas pelos nossos hospedes num programa semanal de atividades ao redor da Quinta

- Algumas das nossas máquinas de jardinagem são de baterias, privilegiando uma vez mais uma energia limpa
- Temos 2.5 ha de vinhas totalmente biológicas para a produção de vinho madeira, apesar deste método ter uma rentabilidade menor que os métodos tradicionais a administração prefere a sustentabilidade duradoura em detrimento da rentabilidade imediata
- A diminuição da pegada carbónica. Produzimos produtos Hortícolas através do método de produção biológico e devidamente certificado, que utilizamos, no nosso restaurante, no pequeno-almoço dos hospedes divulgando assim junto aos mesmos os produtos regionais, e inclusive na nossa padaria

Quartos e áreas sanitárias

- Temos um serviço de lavandaria para os hospedes em que os sacos utilizados para depositar a roupa suja é de pano feito internamente pelas nossas costureiras, customizado e adaptado às nossas necessidades. Estes sacos de lavandaria são igualmente utilizados pela equipa de Housekeeping para recolha de roupas brancas sujas, sendo reutilizados até ao final das suas vidas.
- Sistemas de limpeza com mopas
- Sistemas de dosagem de detergentes
- Doseadores de amenities

Resíduos

- Política de devolução de embalagens aos fornecedores
- Separação de resíduos em todas as áreas operacionais

Outros

- Procedimentos paperless - por exemplo envio de faturas via e-mail
- Papel reciclado. Reutilização com impressão frente e verso

Pessoas

- É nosso princípio cumprir escrupulosamente com os nossos compromissos laborais, uma política de recursos humanos imune a fenómenos xenófobos ou discriminatórios ou de exploração infantil. A comunidade local – através dos seus grupos culturais, artistas, artesãos desempenha igualmente um papel chave na condução da nossa política social, sendo convidados sempre que possível a participar nas nossas atividades.

Saúde e bem-estar

- Incentivamos a prática desportiva:
-

- Patrocinamos atividades de desporto e lazer na nossa floresta, com destaque para a USM (Ultrasky Marathon), prova de cariz internacional que promove os trails e que engloba mais de 700 pessoas por edição, entre atletas e organização, todos eles com a consciência direcionada para o ambiente.
- Apoiamos o Torneio Internacional Biosfera Roller Skate

Costumes e Tradições

- Anualmente em setembro organizamos a Festa do Vinho na Quinta do Furão, onde é divulgada a tradição com comida local/regional e com animação tradicional de um grupo folclórico e recreativo, onde há uma interação com os clientes e a comunidade local
- Promovemos atividades internas para os nossos hospedes como sejam: Workshops de Poncha, culinária e Pão Caseiro (tradicional de santana), demonstração e prova de Vinho Madeira, o *botanical tour* a Quinta pelos jardins e pelas vinhas.
- Formamos os nossos colaboradores nas técnicas tradicionais como a produção tradicional de pão.
- Promoção da poncha e da gastronomia local, em eventos semanais de showcooking.

Produção Local

- Servimos produtos regionais nas refeições
- As áreas publicas do hotel estão disponíveis para todos os visitantes da nossa comunidade local e regional
- Damos prioridade as empresas locais e regionais, privilegiando os produtos certificados enquanto garantia de preservação das tradições contribuindo para o seu crescimento com a aquisição de produtos agrícolas frescos e sazonais, o Rum, Mel de cana, bordada madeira, doçaria e de serviços externos como seja o serviço de massagens e de transporte – o táxi.

Santana, 20 de março de 2023

A Gerência

O Hotel Quinta do Furão assume um compromisso claro para com o meio onde se insere, promovendo sempre que possíveis relações privilegiadas com a comunidade, que visem a promoção da economia local e a preservação dos hábitos e costumes locais.

Pessoas

- É nosso princípio cumprir escrupulosamente com os nossos compromissos laborais, uma política de recursos humanos imune a fenómenos xenófobos ou discriminatórios ou de exploração infantil. A comunidade local – através dos seus grupos culturais, artistas, artesãos desempenha igualmente um papel chave na condução da nossa política social, sendo convidados sempre que possível a participar nas nossas atividades.

Saúde e bem-estar

- Incentivamos a prática desportiva:
- Patrocinamos atividades de desporto e lazer na nossa floresta, com destaque para a USM (Ultrasky Marathon), prova de cariz internacional que promove os trails e que engloba mais de 700 pessoas por edição, entre atletas e organização, todos eles com a consciência direcionada para o ambiente.
- Apoiamos o Torneio Internacional Biosfera Roller Skate

Costumes e Tradições

- Anualmente em setembro organizamos a Festa do Vinho na Quinta do Furão, onde é divulgada a tradição com comida local/regional e com animação tradicional de um grupo folclórico e recreativo, onde há uma interação com os clientes e a comunidade local
- Promovemos atividades internas para os nossos hospedes como sejam: Workshops de Poncha, culinária e Pão Caseiro (tradicional de santana), demonstração e prova de Vinho Madeira, o *botanical tour* a Quinta pelos jardins e pelas vinhas.
- Formamos os nossos colaboradores nas técnicas tradicionais como a produção tradicional de pão.
- Promoção da poncha e da gastronomia local, em eventos semanais de showcooking.

Produção Local

- Servimos produtos regionais nas refeições
- As áreas publicas do hotel estão disponíveis para todos os visitantes da nossa comunidade local e regional
- Damos prioridade as empresas locais e regionais, privilegiando os produtos certificados enquanto garantia de preservação das tradições contribuindo para o

seu crescimento com a aquisição de produtos agrícolas frescos e sazonais, o Rum, Mel de cana, bordada madeira, doçaria e de serviços externos como seja o serviço de massagens e de transporte – o táxi.

Santana, 20 de Março de 2023

A Gerência

Hotel Quinta do Furão
Política de Garantia da Qualidade

O Hotel Quinta do Furão assume um compromisso claro para com a Garantia de Qualidade dos seus serviços, promovendo sempre que possível eventos de análise e feedback por parte dos clientes, fornecedores colaboradores.

A administração do Hotel Quinta do Furão está comprometida em manter altos padrões de qualidade para nossos hóspedes, funcionários e outras partes interessadas.

Procuramos ativamente reações e sugestões junto da nossa equipe e junto aos hóspedes sobre sua experiência connosco e usar essas informações para melhorar continuamente as nossas operações.

Feedback dos hóspedes

Temos um conjunto de procedimentos em vigor para garantir que estamos monitorizamos o nível de satisfação dos hóspedes e fazer as alterações necessárias ao nosso negócio como resultado desse feedback

Recebemos em contínuo informação via:

- Facebook
- Tripadvisor
- Trivago
- Reviewpro
- Google
- Guestbook
- The Fork

Os hóspedes são incentivados a dar o seu parecer a qualquer momento durante a estadia e no momento do check out.

Ocorrências e Reclamações

Os problemas são tratados imediatamente e todas as semanas na Reunião de Chefias são analisados os indicadores mais relevantes.

As eventuais Ações de Melhoria são definidas e monitorizadas ao longo do tempo.

Na receção fica sempre disponível informação sobre o Livro de Reclamações.

O Hotel está atento a reclamações que surjam por outras vias, mesmo depois do check-out.

O Hotel garante formação à equipe sobre como lidar com reclamações e sobre o tratamento de reclamações.

Feedback da equipe

O Hotel dispõe de um conjunto de procedimentos em vigor que garantem a prestação de serviços de qualidade, monitorizando um conjunto de indicadores que avaliam o desempenho dos processos.

Existe uma caixa de sugestões de funcionários localizada ao lado da entrada da sala de refeições da equipe com sinalização, incentivando a que todos os funcionários deem feedback, que pode ser anônimo.

Os funcionários são notificados das alterações que foram feitas como resultado do feedback obtido, através da minuta resumo da Reunião Semanal da Equipa, enviada por email.

Santana, 20 de março de 2023

A Gerência

Hotel Quinta do Furão
Sustainability Policy

The Hotel Quinta do Furão assumes a clear commitment towards the environment, where its belongs, promoting whenever possible privileged relations with the community, which aim at the promotion of the best environmental practices, in terms of the resources essential to its activity.

Waters

- Our sanitary hot water is heated through the use of solar panels, the swimming pools, exterior and interior are heated through solar energy
- Our accommodation units are only heated with radiators using solar panels during the day
- Dual flush toilets
- Our farming and gardening area uses a drip irrigation system which saves water and avoids waste

Energy

- In the daily operation of a hotel, the washing of towels and sheets represents a considerable use of detergents, we have a practice of inviting guests to define according to their conscience and taking into account our awareness message, the number of times they should be replaced by washed items
- Temperature control inside the accommodation units is carried out based on passive control mechanisms, avoiding air conditioning equipment that are highly polluting to our atmosphere
- LED and low energy consumption lighting
- The hotel has several electric charging stations for cars and our service "fleet" is gradually being replaced by electric vehicles avoiding combustion engines
- Double glazing in all rooms
- Sensors in public areas
- Energy saving switch in the rooms

  Farmed area
- We privilege materials that come in reusable packaging over disposable packaging
- We know that bees are a guarantee of many ecosystems and even of the world as a whole, so in order to give our contribution, we have made a partnership with a local beekeeper to place in our grounds hives that can collect pollen from the surrounding plants, these can even and with the proper individual protection equipment be visited by our guests in a weekly program of activities around the Quinta
- Some of our gardening machines are battery powered, again by privileging clean energy

- We have 2.5 ha of 100% organic vineyards for the production of Madeira wine, although this method has a lower profitability than traditional methods, the administration prefers long lasting sustainability over immediate profitability
- The reduction of the carbon footprint. We produce vegetables using the organic production method and duly certified, which we use in our restaurant, in the breakfast of our guests, thus promoting regional products to them and even in our bakery

Rooms and sanitary areas

- The laundry service for guests in which the bags used to deposit the dirty linen are made of cloth made in-house by our seamstresses, customized and adapted to our needs. These laundry bags are also used by the Housekeeping team to collect soiled linen and are reused until the end of their lives.
- Mopping systems
- Detergent dosing systems
- Amenities dosing systems

Waste

- Policy of returning packaging to suppliers
- Waste separation in all operational areas

Other

- Paperless procedures - for example sending invoices via e-mail
- Recycled paper. Reuse with double-sided printing

People

- It is our principle to scrupulously comply with our labor commitments, a human resources policy immune to xenophobic or discriminatory phenomena or child exploitation. The local community - through its cultural groups, artists, craftsmen - also plays a key role in driving our social policy and are invited whenever possible to participate in our activities.

Health and wellbeing

- We encourage the practice of sport:
- We are one of the sponsor sports and leisure activities in our forest, the USM (Ultrasky Marathon), an International Event that promotes trails and attracts more than 700 people per edition, including athletes and organizers, all of whom are environmentally aware.
- We support the Biosfera Roller Skate International Tournament

Customs and Traditions

- Every year in September, we organize the Wine Festival at Quinta do Furão, where tradition is promoted with local/regional food and traditional entertainment by a folklore group, where there is interaction with customers and the local community
- We promote internal activities for our guests such as workshops of: Poncha, Show Cooking, Homemade bread (traditional from Santana), Tasting of Madeira wine and a Botanical tour around the Quinta through the gardens and vineyards.
- We train our staff in traditional techniques such as the traditional production of bread.
- Promotion of Poncha and local gastronomy, in weekly show cooking events.

Local Production

- We serve regional products in the meals.
- The public areas of the hotel are available to all visitors from our local and regional community
- We give priority to local and regional businesses, by privileging certified products as a guarantee of the preservation of traditions, contributing to their growth with the purchase of fresh and seasonal farm products, Rum, Sugar cane honey, Madeira Embroidery, Regional Confectionary and external services such as massage and transport (taxi).

Santana, 20th March 2023

The Management

Hotel Quinta do Furão
Social Responsability Policy

The Hotel Quinta do Furão assumes a clear commitment to its surroundings, promoting, whenever possible, privileged relations with the community, aiming at the promotion of the local economy and the preservation of local habits and customs.

People

- It is our principle to comply with our labour commitments, a human resources policy immune to xenophobic or discriminatory phenomena or the exploitation of children. The local community - through its cultural groups, artists, craftsmen - also plays a key role in the conduct of our social policy and are invited whenever possible to participate in our activities.

Health and wellbeing

- We encourage the practice of sport: We encourage sportsmanship.
- We sponsor sports and leisure activities in our forest, in particular the USM (Ultrasky Marathon), an international event that promotes trails and attracts more than 700 people per edition, including athletes and organisers, all of whom are environmentally aware.
- We support the Biosfera Roller Skate International Tournament

Customs and Traditions

- Every year in September we organise the Wine Festival at Quinta do Furão, where tradition is promoted with local/regional food and traditional entertainment by a folkloric and recreational group, where there is interaction with customers and the local community
- We promote internal activities for our guests such as workshops on Poncha, cooking and homemade bread (traditional from Santana), demonstration and tasting of Madeira wine, botanical tour of the Quinta through the gardens and vineyards.
- We train our staff in traditional techniques such as the traditional production of bread.
- Promotion of Poncha and local gastronomy, in weekly showcooking events.

Local Production

- We serve regional products in our meals.
- The public areas of the hotel are available to all visitors from our local and regional community.
- We give priority to local and regional businesses, favouring certified products as a guarantee of the preservation of traditions, contributing to their growth with the purchase of fresh and seasonal agricultural products, Rum, sugar cane honey, wood embroidery, confectionary and external services such as massage and transport - the taxi.

Santana, 20th March 2023

The Management

Hotel Quinta do Furão
Policy of Quality Assurance

The Hotel Quinta do Furão has a clear commitment with Quality Assurance of its services, promoting whenever possible analysis and feedback events by customers, suppliers and employees.

The administration of the Hotel Quinta do Furão is committed to maintaining high standards of quality for our guests, employees and other stakeholders.

We actively seek feedback and suggestions from our staff and guests about their experience with us and use this information to continuously improve our operations.

Guest feedback

We have a set of procedures in place to ensure that we are monitoring the level of guest satisfaction and making any necessary changes to our business as a result of that feedback

We continuously receive information via:

- Facebook
- Tripadvisor
- Trivago
- Reviewpro
- Google
- Guestbook
- The Fork

Guests are encouraged to give their feedback at any time during their stay and at check out.

Occurrences and Complaints

Problems are dealt with immediately and every week at the Head Meetings the most relevant indicators are analysed.

Possible Improvement Actions are defined and monitored over time.
Information about the Complaints Book is always available at reception.

The Hotel is attentive to complaints that arise in other ways, even after check-out.

The Hotel ensures staff training on how to handle complaints and on complaint handling.

Staff Feedback

The Hotel has a set of procedures in place that ensure the provision of the quality services, monitoring a set of indicators that assess the performance of the processes.

There is a staff suggestion box located next to the entrance to the staff dining room with signage, encouraging all staff to provide feedback, which can be anonymous.

Staff are notified of the changes that have been made as a result of the feedback obtained, via the draft summary of the Weekly Team Meeting, sent by email.

Santana, 20th March 2023

The Management

Hotel Quinta do Furão
Politik der Nachhaltigkeit

Das Hotel Quinta do Furão engagiert sich für seine Umgebung und fördert, wann immer möglich, privilegierte Beziehungen mit der Gemeinde, um die besten Umweltpraktiken zu fördern, was die für die Tätigkeit en des Hotels wesentlichen Ressourcen betrifft.

Wasser

- Unser Warmwasser wird durch Sonnenkollektoren erwärmt, und unsere Innen- und Außenschwimmbäder werden ebenfalls mit Solarenergie beheizt.
- Unsere Wohneinheiten sind ausschließlich mit Heizkörpern ausgestattet, die durch Wasser, welches tagsüber durch Sonnenkollektoren erwärmt wird, funktionieren.
- Alle Spülkästen haben eine Doppelspülung.
- In unserem Landwirtschafts- und Gartenbereich wird ein Drop-by-Drop-Bewässerungssystem eingesetzt, das Wassereinsparungen ermöglicht und somit Verschwendung von Wasser vermeidet.

Energie

- Im täglichen Betrieb einer Hoteleinheit stellt das Waschen von Frottee-Handtüchern und Laken einen beträchtlichen Verbrauch an Waschmitteln dar. Wir laden unsere Gäste ein, nach ihrem Gewissen und unter Berücksichtigung unserer Hotelpolitik, zu bestimmen, wie oft sie Handtücher und Bettwäsche gewechselt haben möchten.
- Die Temperaturregelung in den Unterkünften erfolgt auf der Grundlage passiver Kontrollmechanismen, so dass Klimaanlagen, die unsere Atmosphäre stark belasten, vermieden werden können.
- Unsere LED-Beleuchtung bedeutet gleichzeitig geringen Stromverbrauch.
- Unser Hotel verfügt über mehrere Elektroladestationen für Autos, und unser Fuhrpark wird nach und nach durch Elektrofahrzeuge ersetzt, um somit Fahrzeuge mit Verbrennungsmotoren zu ersetzen.
- Alle unsere Zimmer haben Doppelverglasung.
- Wir haben Lichtsensoren in allen öffentlichen Bereichen des Hotels.
- Und Energiesparsysteme in den Hotelzimmern.

Unser landwirtschaftlicher Bereich

- Wir bevorzugen Produkte in wiederverwendbaren Verpackungen anstatt solche, die in Einwegverpackungen kommen.
- Bienen sind ein Garant für viele Ökosysteme und für die ganze Welt. Um unseren Beitrag zu leisten, haben wir uns mit einem örtlichen Imker zusammengetan, und haben auf unserem Gelände Bienenstöcke aufgestellt. Die Bienen können so die Pollen von den umliegenden Pflanzen sammeln. Unsere Gäste können, im Rahmen eines wöchentlichen Aktivitätsprogramms rund um unser Hotel, diese Imkerstation besuchen.
- Einige unserer Gartengeräte sind batteriebetrieben, auch hier bevorzugen wir saubere Energie.

- Wir verfügen über 2,5 ha vollständig ökologisch bewirtschaftete Rebflächen für die Erzeugung von Madeirawein. Obwohl diese Methode eine geringere Rentabilität als die traditionellen Methoden aufweist, ziehen wir eine dauerhafte Nachhaltigkeit der sofortigen Rentabilität vor.
- Die Reduzierung des Kohlenstoff-Fußabdrucks vermeiden wir, indem wir Gemüse aus biologischem Anbau produzieren, das ordnungsgemäß zertifiziert ist und welches wir in unserem Restaurant für das Frühstück unserer Gäste verwenden. So fördern wir regionale Produkte, die wir in unserer Bäckerei nutzen.

Hotelzimmer und sanitäre Bereiche

Wir verfügen über einen Wäscheservice für unsere Gäste, bei dem die Beutel für die Schmutzwäsche aus Stoffen hergestellt werden, die von unseren Näherinnen selbst angefertigt, gelagert und an unsere Bedürfnisse/Vorstellungen angepasst wurden. Diese Wäschesäcke werden auch vom Housekeeping-Team verwendet, um schmutzige Wäsche zu sammeln, und werden bis zum Ende ihrer Lebensdauer wiederverwendet.

- Die Reinigung in unserem Hotel erfolgt durch Wischmopps
- Wir nutzen für Reinigungs- und Waschprodukte spezielle Dosiersysteme
- Auch sonst nutzen wir, wo immer es geht Spendersysteme

Abfallsysteme

- Rückgabe von Verpackungen an Lieferanten
- Mülltrennung in allen Bereichen des Hotels

Weiteres über uns

Papierlose Verfahren, z. B. Versand von Rechnungen per E-Mail
Recyceltes Papier. Wiederverwendung mit beidseitigem Druck

Unser Personal

- Es ist unser Grundsatz, unsere arbeitsrechtlichen Verpflichtungen gewissenhaft einzuhalten. Wir folgen einer Personalpolitik, die frei von fremdenfeindlichen oder diskriminierenden Verhalten ist. Ebenso halten wir uns fern von der Ausbeutung der Kinder bzw. Kinderarbeit.

Gesundheit und Wohlbefinden

- Wir fördern und unterstützen jegliche Art von sportlicher Betätigung unseres Personals.
- Wir sponsern Sport- und Freizeitaktivitäten in unserer Natur, insbesondere den USM (Ultrasky Marathon), eine internationale Veranstaltung zur Förderung von trails und Wanderwegen, an der pro Ausgabe mehr als 700 Personen teilnehmen, darunter Sportler und Organisatoren, die alle umweltbewusst sind.
- Ebenso unterstützen wir das internationale Rollschuhturnier „Biosfera“

Bräuche und Traditionen

- Jedes Jahr im September veranstalten wir in der Quinta do Furão ein Weinfest, bei dem die Tradition mit lokalen/regionalen Speisen und traditioneller Unterhaltung durch eine Folklore- und Freizeitgruppe gefördert wird, wobei es zu einer Interaktion mit unseren Gästen und der lokalen Gemeinschaft kommt.
- Wir bieten unseren Gästen Aktivitäten wie Poncha-, Alunaria- und hausgemachte Brot-Workshops (traditionell aus Santana), Madeira-Weinverkostung und -Vorführung, botanische Besichtigung der Quinta durch die Gärten und Weinberge an.
- Wir schulen unsere Mitarbeiter in traditionellen Techniken wie der traditionellen Brotherstellung, wie es in Santana üblich war und noch ist.
- Workshops wie die traditionelle Herstellung von Poncha und Show-Cocking gehören wöchentlich zu unserem Programm für unsere Gäste.

Lokale Produktion unserer Produkte

- Wir servieren unsere Gäste regionale Spezialitäten zu den Mahlzeiten
- Die öffentlichen Bereiche des Hotels stehen allen Besuchern aus unserer lokalen und regionalen Gemeinschaft zur Verfügung
- Wir geben lokalen und regionalen Unternehmen den Vorzug, bevorzugen zertifizierte Produkte als Garantie für die Erhaltung der Traditionen und tragen zu ihrem Wachstum bei, indem wir frische und saisonale landwirtschaftliche Produkte wie: Rum, Zuckerrohrhonig, Holzstickereien, Süßwaren bevorzugen. Externe Dienstleistungen wie Massagen und Transportunternehmen wie z. Bsp. - das Taxi – werden von uns auch so weit wie möglich aus unserem nahen Umfeld genutzt.

Santana, 20. März 2023

Die Direktion

Hotel Quinta do Furão
Politik der sozialen Verantwortung

Das Hotel Quinta do Furão engagiert sich klar für seine Umgebung und fördert, wann immer möglich, privilegierte Beziehungen mit der Gemeinde, um die lokale Wirtschaft zu fördern und die lokalen Sitten und Gebräuche zu erhalten.

Menschen

- Es ist unser Grundsatz, unsere arbeitsrechtlichen Verpflichtungen gewissenhaft einzuhalten, eine Personalpolitik, die immun ist gegen fremdenfeindliche oder diskriminierende Phänomene oder die Ausbeutung von Kindern. Die lokale Gemeinschaft - mit ihren kulturellen Gruppen, Künstlern und Handwerkern - spielt ebenfalls eine wichtige Rolle bei der Umsetzung unserer Sozialpolitik und wird nach Möglichkeit zur Teilnahme an unseren Aktivitäten eingeladen.

Gesundheit und Wohlbefinden

- Wir fördern die Ausübung von Sport:
- Wir sponsern Sport- und Freizeitaktivitäten in unserem Wald, insbesondere den USM (Ultrasky Marathon), eine internationale Veranstaltung zur Förderung von Wanderwegen, an der pro Ausgabe mehr als 700 Personen teilnehmen, darunter Sportler und Organisatoren, die alle umweltbewusst sind.
- Wir unterstützen das internationale Rollschuh-Turnier Biosfera

Brauchtum und Traditionen

- Jedes Jahr im September veranstalten wir das Weinfest auf der Quinta do Furão, bei dem die Traditionen mit lokalen/regionalen Speisen und traditioneller Unterhaltung durch eine Folklore- und Freizeitgruppe gefördert werden, wobei eine Interaktion mit den Kunden und der lokalen Gemeinschaft stattfindet.
- Wir fördern interne Aktivitäten für unsere Gäste, wie z.B. Workshops über Poncha, Kochen und hausgemachtes Brot (traditionell aus Santana), Demonstration und Verkostung von Madeira-Wein, botanische Besichtigung der Quinta durch die Gärten und Weinberge.
- Wir schulen unser Personal in traditionellen Techniken, wie z.B. in der traditionellen Herstellung von Brot.
- Förderung der Poncha und der lokalen Gastronomie, in wöchentlichen Showcooking-Veranstaltungen.

Lokale Produktion

- Wir servieren regionale Produkte in den Mahlzeiten.
- Die öffentlichen Bereiche des Hotels sind für alle Besucher aus unserer lokalen und regionalen Gemeinschaft zugänglich.

- Wir geben lokalen und regionalen Unternehmen den Vorzug, bevorzugen zertifizierte Produkte als Garantie für die Erhaltung der Traditionen und tragen zu ihrem Wachstum bei, indem wir frische und saisonale landwirtschaftliche Produkte, Rum, Zuckerrohrhonig, Holzstickereien, Süßwaren und externe Dienstleistungen wie Massagen und Transport - das Taxi - kaufen.

Santana, 20. März 2023

Die Direktion

Hotel Quinta do Furão
Qualitätssicherungspolitik

Das Hotel Quinta do Furão hat eine klare Verpflichtung zur Qualitätssicherung seiner Dienstleistungen und fördert, wann immer möglich, Analysen und Feedbackveranstaltungen durch Kunden, Lieferanten und Mitarbeiter.

Die Verwaltung des Hotels Quinta do Furão ist bestrebt, hohe Qualitätsstandards für unsere Gäste, Mitarbeiter und andere Interessengruppen aufrechtzuerhalten.

Wir suchen aktiv nach Feedback und Vorschlägen von unseren Mitarbeitern und Gästen über ihre Erfahrungen mit uns und nutzen diese Informationen, um unseren Betrieb kontinuierlich zu verbessern.

Gäste-Feedback
Wir verfügen über eine Reihe von Verfahren, die sicherstellen, dass wir den Grad der Gästezufriedenheit überwachen und aufgrund dieses Feedbacks die notwendigen Änderungen in unserem Unternehmen vornehmen
Wir erhalten kontinuierlich Informationen über:

- Facebook
- Tripadvisor
- Trivago
- Reviewpro
- Google
- Guestbook
- The Fork

Die Gäste sind aufgefordert, jederzeit während ihres Aufenthalts und beim Auschecken eine Rückmeldung zu geben.

Vorkommnisse und Reklamationen
Probleme werden sofort behandelt, und jede Woche werden die wichtigsten Indikatoren auf dem Heads Meeting analysiert.

Mögliche Verbesserungsmaßnahmen werden festgelegt und im Laufe der Zeit überwacht.

Informationen über das Beschwerdebuch sind jederzeit an der Rezeption erhältlich.

Das Hotel kümmert sich auch um Beschwerden, die auf andere Weise, auch nach dem Auschecken, auftreten.

Das Hotel schult sein Personal im Umgang mit Beschwerden und in der Bearbeitung von Beschwerden.

Feedback des Personals

Das Hotel verfügt über eine Reihe von Verfahren, die die Erbringung von Qualitätsdienstleistungen gewährleisten und eine Reihe von Indikatoren zur Bewertung der Leistung der Prozesse überwachen.

Neben dem Eingang zum Speisesaal für das Personal befindet sich ein beschrifteter Briefkasten, der alle Mitarbeiter dazu auffordert, anonymes Feedback zu geben.

Die Mitarbeiter werden über den Entwurf der Zusammenfassung der wöchentlichen Teambesprechung, der per E-Mail verschickt wird, über die Änderungen informiert, die aufgrund des Feedbacks vorgenommen wurden.

Santana, 20. März 2023

Die Direktion