

# Relatório ESG

2025



# Conteúdos

<b>A Empresa</b>	<b>3</b>
Mensagem do CEO	3
Reconhecimento e Compromissos Externos	4
Missão, Visão, Valores e Propósito	5
Estrutura Organizacional e Segmentos de Atividade	8
<b>Performance ESG</b>	<b>10</b>
Performance Ambiental	10
Performance Social	11
Performance de Governação	11
<b>Práticas e Políticas</b>	<b>12</b>
Estratégia	14
Materialidade	14
Objetivos ODS - Foco da Empresa	18
Cartilha de Sustentabilidade dos Açores	20
<b>KPIs (medição de desempenho)</b>	<b>22</b>
Abordagem aos stakeholders	23
Next Steps	25

# A Empresa

## Mensagem do CEO



Roberto Lino

*Somos uma empresa nascida nos Açores, onde mar, montanha e comunidade se encontram todos os dias. O nosso compromisso é claro: crescer de forma responsável, equilibrando inovação, hospitalidade e tecnologia com o respeito profundo pelo património natural e cultural das ilhas.*

*Este relatório inaugura a nossa jornada estruturada de sustentabilidade, assumindo compromissos transparentes e metas verificáveis que traduzem em ação aquilo que acreditamos: um futuro de baixo carbono, justo e regenerativo.*

## Reconhecimento e Compromissos Externos

Na AZx acreditamos que o crescimento só faz sentido quando cria valor real. Colocamos o propósito antes do crescimento, as pessoas antes dos números e o impacto antes do ruído.

Trabalhamos na interseção entre estratégia, criatividade, tecnologia e humanidade. Mais do que projetos, construímos relações, confiança e valor de longo prazo com empresas, municípios, instituições e empreendedores que partilham uma visão consciente e responsável.

Este compromisso tem sido reconhecido por entidades independentes, refletindo a coerência entre os nossos valores e a forma como atuamos, nomeadamente no alinhamento com a Agenda de Sustentabilidade dos Açores, nos princípios ESG e na promoção de culturas de trabalho positivas e centradas nas pessoas.



A Cartilha de Sustentabilidade dos Açores reconhece organizações alinhadas com o Roteiro para a Sustentabilidade dos Açores, promovendo o desenvolvimento responsável, a proteção ambiental e a criação de valor a longo prazo para a região.

Distinção atribuída a organizações comprometidas com os princípios Ambientais, Sociais e de Governança (ESG), incentivando um crescimento responsável, ético e orientado para o futuro.

Reconhece organizações que promovem culturas de trabalho positivas, o bem estar dos colaboradores e uma liderança centrada nas pessoas, com destaque pela Forbes, sendo a AZx a única organização dos Açores a obter este reconhecimento.

# Missão, Visão, Valores e Propósito

## MISSÃO

Desafiamos os limites do possível nos Açores, criando um lugar onde pessoas extraordinárias se juntam para fazer o trabalho mais significativo das suas vidas. Inovar, servir com excelência, superar as expectativas de todos os nossos clientes e deixar uma marca positiva na cultura, na economia e no futuro da nossa terra.

## VISÃO

Ser a empresa mais admirada dos Açores pela forma como transforma talento e criatividade em riqueza para os colaboradores, clientes, e cultura para a sociedade.

## VALORES

Sustentabilidade; Criação de valor real; Promoção de uma cultura de criatividade, inclusão e retenção dos nossos talentos.

## PROPÓSITO

Elevamos marcas, pessoas, e negócios ao seu máximo potencial.



## Missão

A AZx existe para criar impacto positivo nos Açores através das pessoas, da inovação e da excelência. Trabalhamos diariamente para construir um ambiente onde o talento é valorizado, a criatividade é estimulada e onde cada equipa tem a oportunidade de contribuir para projetos com significado real.

A nossa missão é desenvolver soluções que elevam a experiência dos nossos clientes e, em simultâneo, geram valor económico, social e ambiental para o território. Atuamos com responsabilidade e ambição, procurando que cada iniciativa respeite a identidade cultural dos Açores, fortaleça a economia local e contribua para um futuro mais sustentável para a sociedade e para o ecossistema do arquipélago.

## Visão

A AZx ambiciona ser reconhecida como uma referência atlântica pela forma como transforma talento e criatividade em valor, para os nossos colaboradores, para os clientes e sociedade, posicionando os Açores como um laboratório vivo onde tradição, natureza e futuro coexistem. Queremos liderar pelo exemplo, desenvolvendo modelos de turismo e mobilidade sustentável e soluções digitais éticas, que respeitam a identidade local e elevam a qualidade de vida nas ilhas.

A nossa visão é contribuir ativamente para um arquipélago mais resiliente, próspero e inclusivo, onde o talento encontra oportunidades, a comunidade local prospera e o ecossistema é protegido, inspirando os outros a seguir o mesmo caminho.

## Valores

Os valores da AZx refletem a sua identidade enquanto empresa açoriana comprometida com um desenvolvimento verdadeiramente sustentável. São a base do nosso modo de estar, de fazer negócios e de criar impacto positivo, orientando todas as decisões, ações e parcerias.

- **Sustentabilidade**

É a base do nosso modo de vida e de atuação. Está presente na forma como desenvolvemos os nossos projetos, apoiamos os nossos clientes e colaboramos com parceiros, sempre com uma visão a longo prazo que respeita o território, as pessoas e os Açores.

- **Valorização**

Criamos valor a sério, aquele que se sente e que deixa marca. O nosso foco está em gerar impacto real e duradouro, seja a nível económico, social ou ambiental, assegurando que cada iniciativa contribua de forma concreta para o crescimento sustentável da região e comunidades locais.

- **Cultura**

Promovemos uma cultura assente na inclusão, na criatividade e na valorização das pessoas. Acreditamos no regresso e na retenção de talentos, na diversidade de perspetivas e na colaboração como motores de inovação, para que todos possamos crescer juntos, enquanto equipa, empresa e território.

## Quadro – Ligação da Missão, Visão e Valores aos ODS

<b>Elemento</b>	<b>Descrição</b>	<b>ODS Relevantes</b>
<b>Missão</b>	Transformar negócios e experiências de forma sustentável, com valor partilhado para clientes, comunidade e ambiente.	ODS 8 (Trabalho digno e crescimento económico) ODS 12 (Consumo e produção responsáveis) ODS 13 (Ação climática)
<b>Visão</b>	Ser referência atlântica em turismo responsável, mobilidade elétrica e soluções digitais éticas.	ODS 7 (Energia limpa e acessível) ODS 9 (Indústria, inovação e infraestruturas) ODS 14 (Vida marinha)
<b>Ética e Transparência</b>	Clareza e integridade em todas as relações e operações.	ODS 16 (Paz, justiça e instituições eficazes)
<b>Inovação Responsável</b>	Criatividade e tecnologia ao serviço das pessoas e do planeta.	ODS 9 (Indústria, inovação e infraestruturas)
<b>Respeito pela Natureza</b>	Proteção e valorização dos ecossistemas dos Açores.	ODS 14 (Vida marinha) ODS 15 (Vida terrestre)
<b>Inclusão e Diversidade</b>	Valorização das diferenças e promoção da igualdade de oportunidades.	ODS 5 (Igualdade de género) ODS 10 (Redução das desigualdades)
<b>Compromisso com a Comunidade</b>	Reforço do tecido social e económico local.	ODS 11 (Cidades e comunidades sustentáveis)

## Propósito

*Elevar pessoas, marcas e negócios ao seu máximo potencial.*

Acreditamos que o verdadeiro crescimento acontece quando talento, criatividade e responsabilidade caminham juntos. Por isso, desenvolvemos projetos que vão além da performance imediata, procurando fortalecer identidades, impulsionar uma economia circular e gerar impacto positivo.

O nosso propósito concretiza-se ao impulsionar marcas de forma consciente, potenciar pessoas para alcançarem o seu melhor desempenho e promover negócios sustentáveis, gerando impacto positivo e duradouro para o Pico e para os Açores.

## Estrutura Organizacional e Segmentos de Atividade

A AZx está organizada de forma integrada, com áreas de negócio complementares que refletem o compromisso com a sustentabilidade, a inovação e o desenvolvimento da comunidade açoriana. A estrutura assenta em seis segmentos estratégicos de atividade, que permitem oferecer soluções diversificadas e alinhadas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

### AZ Experiences

Unidade dedicada à curadoria e oferta de experiências turísticas eco-conscientes nos Açores.

- Diferenciação: experiências autênticas e locais, que privilegiam baixo impacto ambiental e a valorização cultural e natural da ilha do Pico.
- Exemplos: roteiros sustentáveis, atividades ligadas à natureza através de parceiros creditados (observação de cetáceos, trilhos guiados), gastronomia de base local.
- Impacto: promove o turismo responsável, aumentando a ligação entre visitantes, comunidade e património natural.

### eCasa AZ

Loja especializada em tintas ecológicas e materiais de construção sustentáveis, produtos de limpeza biodegradáveis e soluções ecológicas adaptadas à realidade açoriana.

Diferenciação:

- Oferta selecionada de tintas ecológicas, placas isolantes, madeiras certificadas e produtos de limpeza biodegradáveis.
- Os produtos escolhidos têm em conta as especificidades do arquipélago para que sejam adaptáveis ao clima dos Açores, garantindo eficiência, durabilidade e baixo impacto ambiental.
- Blog com conteúdos educativos para clientes, entidades públicas e empresas privadas.
- Disponibilização de máquina dispensadora de detergentes e produtos de limpeza ecológicos, a granel, reduzindo significativamente o uso único de embalagens de plástico.

Impacto:

- Promove a economia circular através de soluções a granel e redução de plásticos.
- Facilita a transição para práticas de construção saudável e sustentável nos Açores.
- Reforça o compromisso com a comunidade ao oferecer alternativas acessíveis e alinhadas com padrões internacionais de sustentabilidade.
- Parceiro da Transição Verde, suportando estrategicamente um ecossistema empresarial mais verde, não só em projetos de construção e reabilitação, mas também no abastecimento à indústria hoteleira com produtos de limpeza ecológicos e consumíveis reciclados, ajudando os nossos stakeholders a reduzir a sua própria pegada ecológica.

### eMove AZ

Primeira frota de mobilidade 100% elétrica na ilha do Pico e pioneira nos Açores.

- Diferenciação: transporte de pessoas e mercadorias com veículos elétricos, reforçando a transição energética regional.

- Impacto: contribui diretamente para a redução de emissões de CO<sub>2</sub> no setor da mobilidade e sensibiliza para a adoção de soluções de transporte mais limpas.

### Constrói AZ

Divisão que agrega construção, jardinagem, pinturas e limpeza com práticas de economia circular.

- Diferenciação: seleção de materiais locais ou reciclados, técnicas de baixo impacto, produtos biodegradáveis, limpeza diária das zonas de obra.
- Impacto: promove empregos locais qualificados, reduz a extração de recursos e demonstra que setores tradicionais podem ser modernizados com foco em sustentabilidade.

### AZ Marketing

Área focada em consultoria de crescimento, marketing digital e incubação de projetos regionais.

- Diferenciação: aposta em estratégias inovadoras e éticas que estimulam negócios sustentáveis.
- Impacto: fortalece o tecido empresarial açoriano, ajudando a criar um ecossistema empreendedor mais resiliente.

### Digital+AI

Unidade dedicada ao desenvolvimento de soluções digitais e de inteligência artificial responsáveis.

- Diferenciação: foco em ética, transparência, aplicabilidade e supervisão humana. Programa de IA responsável **+Humano®** inovador no país.
- Impacto: apoia a transformação digital das empresas açorianas sem comprometer valores de responsabilidade social e ambiental.

### AZ Business

Departamento dedicado à capacitação empresarial, incubação de novos projetos e consultoria estratégica e administrativa.

Diferenciação:

- Apoio ao empreendedorismo local através da criação e gestão de incubadoras de empresas;
- Entidade Formadora Certificada com oferta formativa à medida das necessidades da região;
- Consultoria especializada em candidaturas a fundos comunitários e gestão para PME e setor público.

Impacto:

- Combate à desertificação empresarial apoiando o nascimento de novos negócios, qualifica os recursos humanos açorianos e facilita o acesso a consultoria de gestão profissional para pequenas entidades.

# Performance ESG

## *Resultados que validam a nossa visão.*

A nossa performance ESG (*Environmental, Social and Governance*) não se mede apenas em demonstrações financeiras. Mede-se na felicidade das nossas equipas, na solidez da nossa governação e no respeito ativo e contínuo pelo território onde operamos. Em 2025, transformámos intenções em marcos verificáveis (e memoráveis!).

## Performance Ambiental

Focamos a nossa ação na eficiência de recursos e numa economia circular, reduzindo a pegada ecológica das várias operações e serviços que oferecemos.

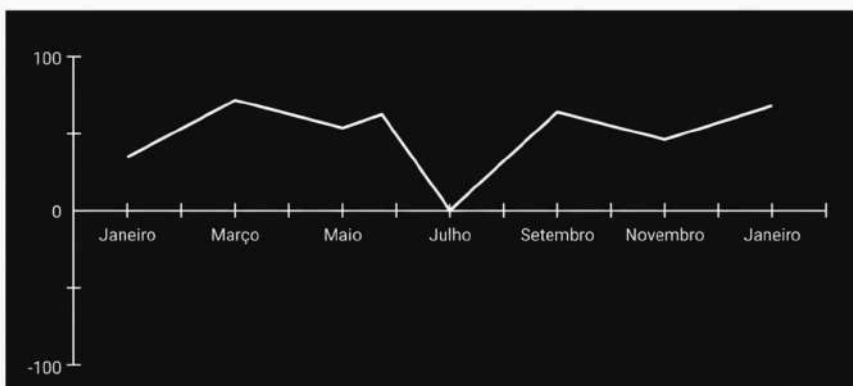
- **Eficiência de Recursos:** otimização de stocks na AZ Experiences. Reduzindo significativamente o desperdício alimentar e de produtos perecíveis.
- **Mobilidade e Energia:** consolidação da frota interna com 90% de veículos elétricos, assegurando também a totalidade dos transferes de clientes de turismo com emissões diretas nulas. Na vertente energética, assumimos o compromisso de atingir 100% de autonomia solar nos alojamentos, sendo que 90% das unidades já se encontram equipadas com painéis fotovoltaicos.
- **Economia Circular & Plásticos:** disponibilização de sistema de venda a granel de detergentes ecológicos na loja eCasa, incentivando a reutilização de embalagens pela comunidade e reduzindo drasticamente o consumo de plásticos de uso único.
- **Materiais Responsáveis:** aposta na utilização e comercialização de tintas ecológicas e consumíveis reciclados (papel de mãos/higiene) para uso interno e venda ao público, diminuindo a carga química e o impacto na desflorestação.
- **Biodiversidade e Paisagem:** aposta em espécies nativas nos projetos de jardinagem e uso de produtos conscientes, protegendo os solos e os ecossistemas locais, complementada por ações de voluntariado como limpezas costeiras e colaboração com entidades de conservação da natureza, envolvendo ativamente as equipas na proteção do território.

## Performance Social

O nosso maior ativo são as pessoas. Em 2025, validamos o nosso compromisso com um ambiente de trabalho de excelência e um impacto comunitário real.

- **Top 25 Nacional "Happiness Works":** Distinção entre as 25 melhores empresas de Portugal no ranking *Happiness Works*, reconhecendo a nossa cultura de bem-estar e liderança humanizada.
- Índice de Felicidade Interna (eNPS): Já em janeiro deste ano, refletindo resultados de 2025, atingimos um eNPS de 40 (com taxa de participação de 68%), refletindo um elevado nível de lealdade e satisfação dos colaboradores.
- Impacto na Comunidade: Apoio ativo a mais de 10 instituições locais, incluindo Bombeiros Voluntários de São Roque do Pico, Clube Naval, clubes desportivos como o Candelária Sport Clube e instituições de cariz social como a Obra Social Madre Maria Clara.
- Cultura Interna & Bem-Estar: contínua aposta no programa "Happy Fridays" mensais, promovendo um espaço para team building, coesão e conexão entre todos os colaboradores.

## eNPS 2025



eNPS Médio = 29  
eNPS Jan/26 = 40

Taxa participação = 68%

## Performance de Governação

Crescemos para investir com ética e responsabilidade. A sustentabilidade financeira é o motor que nos permite inovar e servir melhor.

- Crescimento: duplicação do volume da faturação em relação ao ano anterior, com reinvestimento dos resultados na solidez e sustentabilidade da estrutura empresarial.
- Gestão de Excelência: adoção integral da metodologia VER (Visão, Execução, Resultados) e cultura *Kaizen* de melhoria contínua, assegurando transparência e eficiência operacional.
- Qualidade Reconhecida: obtenção de 100% feedback positivo e pontuação máxima na nossa marca Pico Island Villas, validando a aposta num turismo sustentável e de qualidade superior.
- Formação Contínua: realização de formações internas para colaboradores e de ações para a comunidade, partilhando o nosso conhecimento para lá das portas da empresa.

# Práticas e Políticas

A AZx adota políticas formais que asseguram que a sustentabilidade e a ética estão incorporadas em todas as decisões. Estas políticas aplicam-se transversalmente a todos os departamentos e parceiros, refletindo os valores de ética, inovação responsável e compromisso comunitário.

## Compras Sustentáveis

A política de compras sustentáveis assegura que os fornecedores e parceiros da AZx contribuem para um modelo de economia circular e de baixo impacto ambiental.

- Critérios de seleção:
  - Utilização de materiais reciclados e/ou de origem local, reduzindo a pegada de transporte e fortalecendo a economia regional.
  - Madeira certificada (FSC/PEFC) para garantir gestão florestal responsável.
  - Produtos químicos eco-certificados e de baixo impacto.
  - Têxteis com rótulo ambiental, assegurando processos produtivos éticos e sustentáveis.



- Ferramentas de monitorização:
  - Ficha de avaliação ESG de fornecedores, com *score* ponderado em critérios ambientais, sociais e de governação.
  - Cláusulas contratuais obrigatórias, incluindo: gestão responsável de resíduos; conformidade legal plena e proibição de práticas laborais abusivas.

Impacto esperado: maior rastreabilidade e credibilidade na cadeia de valor, fortalecendo fornecedores locais e reduzindo riscos socioambientais.

## Privacidade & Inteligência Artificial (IA) Responsável

Como pioneira no desenvolvimento de soluções digitais, a AZx assegura que a inteligência artificial e o uso de dados pessoais são conduzidos com ética, segurança e conformidade legal.

- Conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).
- Supervisão humana obrigatória em todos os agentes virtuais e chatbots, prevenindo decisões automatizadas sem controlo.

Impacto esperado: inovação digital alinhada com direitos humanos, privacidade e transparência, posicionando os Açores como referência em ética tecnológica.

### Ética & Transparência

A ética é parte da cultura da AZx e traduz-se em políticas claras e práticas verificáveis.

- Código de Ética & Conduta aplicável a todos os colaboradores e parceiros.
- Canal de denúncias disponível a colaboradores e terceiros, com garantia de anonimato e confidencialidade, em conformidade com a Diretiva Europeia de Whistleblowing.
- Transparência pública.

Impacto esperado: reforço da confiança dos stakeholders e cultura empresarial baseada em integridade, transparência e responsabilidade partilhada.

# Estratégia



## Materialidade

### CLIMA E ENERGIA

A descarbonização constitui uma prioridade para a AZx, refletindo a vulnerabilidade particular dos Açores face às alterações climáticas.

- Em fase piloto de implementação do Inventário de Emissões segundo o GHG Protocol (Âmbito 1, 2 e 3).
- Início da integração de painéis fotovoltaicos nos imóveis da empresa.
- Começo da monitorização energética da frota interna elétrica, promovendo a mobilidade limpa.

Objetivo: reduzir progressivamente a intensidade carbónica das operações e apoiar a transição energética regional.

### ÁGUA

Num arquipélago com recursos hídricos frágeis, a gestão da água é central.

- Incentivo a hóspedes e colaboradores para práticas de uso racional da água.

Objetivo: diminuir desperdícios e reforçar a resiliência

hídrica local.



## RESÍDUOS & ECONOMIA CIRCULAR

A redução de resíduos e a valorização de materiais são eixos fundamentais.

Triagem seletiva em alojamentos, obras e serviços de jardinagem/limpeza.

Substituição progressiva de amenities descartáveis por dispensadores recarregáveis nos alojamentos.

Promoção da Loja eCasa AZ como facilitador de soluções sustentáveis (tintas ecológicas, materiais reciclados, produtos biodegradáveis).

Objetivo: alcançar maior circularidade, reduzindo resíduos enviados para aterro e aumentando a consciência da comunidade.

## BIODIVERSIDADE & ECOSSISTEMAS

O património natural açoriano é central para o turismo e qualidade de vida local.

- Utilização exclusiva de espécies nativas em projetos de jardinagem.
- Evitar pesticidas persistentes, substituídos por alternativas de baixo impacto.

Objetivo: reforçar o papel da empresa como guardião da biodiversidade açoriana, alinhada com a imagem de "destino natural" dos Açores.

## TURISMO SUSTENTÁVEL & COMUNIDADE

A hospitalidade sustentável é parte da identidade da AZx.

- Valorização da cultura local através da oferta de experiências autênticas (gastronomia, artesanato, trilhos).
- Promoção do consumo regional em restauração e parcerias comerciais.
- Programas de educação ambiental junto de hóspedes, parceiros e comunidade.

Objetivo: gerar benefícios partilhados para visitantes e residentes, consolidando os Açores como destino turístico sustentável de referência no Atlântico.



## PESSOAS

A valorização e proteção das pessoas é transversal a todas as áreas.

Implementação rigorosa de políticas de saúde e segurança no trabalho.

Compromisso com a igualdade de género, inclusão e diversidade em todas as equipas.

Programas de formação contínua, tanto em competências técnicas como em sustentabilidade.

Objetivo: ser reconhecida como empregador responsável, que cria oportunidades e promove o desenvolvimento humano.



### INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL RESPONSÁVEL & PRIVACIDADE (+Humano®)

Como empresa que desenvolve soluções digitais, a ética tecnológica é material para a AZx.

- Princípio de IA responsável, com supervisão humana em todos os processos.
- Avaliação de Impacto sobre Proteção de Dados (DPIA) em projetos digitais.
- Transparência no uso de dados pessoais, com respeito pelas normas europeias (RGPD).

Objetivo: garantir que a inovação digital e a utilização de IA decorrem em harmonia com valores éticos, sociais e ambientais.



# Estratégia

## Objetivos ODS - Foco da Empresa

*“Os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável são a nossa visão comum para a Humanidade e um contrato social entre os líderes mundiais e os povos. São uma lista das coisas a fazer em nome dos povos e do planeta e um plano para o sucesso”.*

– Ban Ki-moon (antigo Secretário-Geral das Nações Unidas)



### ODS 4 (Educação de Qualidade)

Em 2025, promovemos diversas formações certificadas, não só na ilha do Pico, mas também na ilha das Flores. Os cursos passaram por temas relevantes para o contexto económico e social das ilhas e para a própria comunidade, tais como: Marketing Turístico e Comunicação Municipal, Gestão do Tempo e Produtividade, Gestão de Alojamentos Locais, Liderança e Coaching.



### ODS 8 (Trabalho Digno e Crescimento Económico)

A AZx promove ativamente o ODS 8 através de um conjunto de iniciativas que fortalecem o trabalho digno e o crescimento sustentável. Entre elas destacam-se as dezasseis horas anuais destinadas a imprevistos pessoais, que asseguram maior equilíbrio entre vida profissional e pessoal, e as Happy Fridays, que fomentam criatividade, aprendizagem contínua e bem-estar. A empresa oferece ainda horários flexíveis, condições adequadas para trabalho remoto, pausas regulares e uma política de férias justa e transparente, garantindo ambientes de trabalho saudáveis e humanizados. Complementam estas práticas os programas de formação contínua, avaliações de desempenho focadas no crescimento

e políticas de progressão baseadas no mérito, promovendo oportunidades equitativas e desenvolvimento de talento.

### ODS 9 (Inovação e Infraestruturas)



A nossa empresa contribui para o ODS 9 através da promoção ativa de inovação, digitalização e modernização das infraestruturas e serviços que oferece. As nossas operações, desde a construção e manutenção de espaços até à jardinagem, limpeza e gestão de cadeias de fornecimento, são desenvolvidas com recurso a métodos sustentáveis e processos que elevam a eficiência e a qualidade, reforçando infraestruturas mais resilientes e ecológicas.

Paralelamente, investimos em tecnologia de ponta, incluindo o desenvolvimento do Planix, a nossa plataforma de planeamento e gestão financeira, e a utilização de ferramentas digitais como o Asana e o Factorial, que modernizam fluxos de trabalho, aumentam a capacidade analítica e impulsionam a inovação nos processos internos. A nossa área Digital & AI complementa esta abordagem, oferecendo soluções tecnológicas avançadas que aceleram a transformação digital dos nossos clientes.

### ODS 11 (Cidades e Comunidades Sustentáveis)



O ODS 11 é reforçado pelas iniciativas da AZx que promovem comunidades mais equilibradas e ambientalmente responsáveis. O eMove incentiva a mobilidade sustentável na região, reduzindo emissões e melhorando a eficiência das deslocações. Os serviços de construção e manutenção aplicam princípios ecológicos, contribuindo para infraestruturas mais seguras e duradouras. A jardinagem sustentável aumenta a presença de espaços verdes e o bem-estar coletivo, enquanto os serviços de limpeza ecológica garantem ambientes mais limpos e saudáveis.

### ODS 13 (Combater as Alterações Climáticas)



Uma das Happy Fridays da AZx foi dedicada ao Dia Mundial da Terra, reforçando o nosso compromisso com ações ambientais de impacto local. A equipa participou em várias atividades, desde aprendizagens sobre produtos ecológicos até à inauguração de uma máquina de recarga de detergentes que promove a reutilização de embalagens. Realizámos também uma limpeza da orla costeira, contribuindo diretamente para a proteção dos ecossistemas da ilha. Esta iniciativa marcou o início de um compromisso anual: realizar ações ambientais em colaboração com o Parque Natural da Ilha do Pico e outros parceiros alinhados com a nossa visão sustentável.



### ODS 17 (Parcerias para o Desenvolvimento)

A nossa empresa reforça o ODS 17 através de parcerias estratégicas que ampliam o impacto das suas iniciativas e promovem o desenvolvimento sustentável na região. As colaborações regulares com entidades e outros parceiros locais fortalecem projetos ambientais e comunitários, criando valor partilhado. A gestão de incubadoras de empresas representam igualmente um contributo importante ao fornecer apoio, espaço e orientação a empreendedores, estimulando a inovação e o crescimento económico colaborativo. Estas relações demonstram o compromisso da AZx em trabalhar em rede para alcançar objetivos comuns e impulsionar o desenvolvimento sustentável dentro da comunidade.

## Cartilha de Sustentabilidade dos Açores

A Cartilha de Sustentabilidade dos Açores é uma iniciativa estratégica do Governo Regional, desenvolvida para mobilizar a sociedade açoriana na adoção de práticas de desenvolvimento sustentável. Este instrumento visa facilitar a implementação de ações concretas em entidades públicas e privadas, promovendo uma gestão que equilibra o crescimento económico, a preservação ambiental e o bem-estar social.

Ao subscrevermos este compromisso, alinhamos mais uma vez a nossa estratégia com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 das Nações Unidas. A Cartilha funciona como um roteiro transformador assente em cinco pilares/momentos fundamentais:

- Conhecer: Diagnosticar o estado atual da organização em termos de sustentabilidade.
- Capacitar: Desenvolver competências técnicas e literacia nas equipas.
- Priorizar: Identificar as áreas de intervenção mais relevantes para o contexto local.
- Envolver: Estabelecer parcerias e dialogar com as partes interessadas (*stakeholders*).
- Reportar: Comunicar de forma transparente o progresso e o desempenho não financeiro (ESG).

### Objetivos do momento Capacitar

1. Realizar pelo menos 2 sessões internas focadas em sustentabilidade e temas conexos

Processo para apoiar o levantamento de necessidades de formação em sustentabilidade e a identificação de áreas-chave na organização para trabalhar a sustentabilidade

## **2. Proporcionar pelo menos 3 horas de formação em sustentabilidade e temas conexos a toda a equipa**

Com base nas necessidades identificadas nas sessões internas; sugerida a consulta de recursos sob a temática "Contexto Regional" para formação alinhada com a estratégia de sustentabilidade para a região; caso não seja, de momento, toda a equipa despende esse tempo, proporcionar essa formação pelo menos à task force de apoio numa fase inicial.

## **3. Criar uma task force de apoio à administração para trabalhar o tema da sustentabilidade**

Equipa formal ou informal de um ou mais colaboradores que ou estão exclusivamente dedicados à sustentabilidade ou têm responsabilidades noutras áreas que sejam centrais aos próximos passos em matéria de sustentabilidade identificados nas sessões internas, como por exemplo do departamento financeiro, de marketing ou de apoio ao cliente

### **Reconhecimento: Prémio Regional de Sustentabilidade**

É com orgulho e um renovado sentido de responsabilidade que partilhamos a conquista do Prémio Regional de Sustentabilidade 2025 na categoria: Governança, pelo projeto 'Sustentabilidade de A a Z'. Este prémio é o reflexo do esforço coletivo da nossa equipa em assegurar que cada decisão estratégica contribui para um futuro mais justo e sustentável. Ao sermos distinguidos nesta categoria, reforçamos o nosso papel como agentes ativos na promoção das melhores práticas de governação, alinhadas com a identidade e os valores açorianos.

## KPIs (medição de desempenho)

A AZx cresce de forma sustentável quando combina organização, pessoas, clientes e impacto positivo no território.

AZ Business	AZ Experiences	AZ Services	eCasa AZ	AZ Marketing
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de processos internos estruturados</li> <li>• Percentagem de receitas recorrentes</li> <li>• Satisfação e fidelização de clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfação dos clientes</li> <li>• Número de produtos turísticos próprios de diferenciados</li> <li>• Percentagem de parcerias locais e institucionais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de projetos entregues dentro do prazo e orçamento</li> <li>• Rentabilidade sustentável das obras</li> <li>• Investimento em equipamentos e bem estar da equipa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentagem de produtos e serviços sustentáveis</li> <li>• Rotação saudável de stock</li> <li>• Clientes recorrentes e fidelizados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número processos documentados e suportados por tecnologia</li> <li>• Receitas provenientes de contratos recorrentes</li> <li>• Estabilidade e satisfação da equipa</li> </ul>
KPIs Globais AZ <sup>x</sup>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfação global de clientes</li> <li>• Satisfação do Colaborador</li> <li>• Percentagem de receitas recorrentes</li> <li>• Retenção e bem-estar das equipas</li> <li>• Parcerias locais e impacto na economia regional</li> <li>• Eficiência operacional e redução de desperdícios</li> </ul>				

Os KPIs apresentados refletem a forma como a empresa acompanha, de forma objetiva e contínua, o seu desempenho. Estes indicadores permitem monitorizar a evolução da empresa, apoiar a tomada de decisão e garantir que o crescimento se mantém coerente com a missão, os valores e o compromisso com o impacto positivo no território.

A organização dos KPIs por unidade de negócio traduz a diversidade das áreas de atuação da AZx e facilita a leitura do contributo específico de cada área para o desempenho global da empresa. Paralelamente, os KPIs globais permitem uma visão integrada, medindo fatores como a satisfação dos clientes, o bem-estar das equipas, o impacto na economia local e a eficiência operacional.

Este modelo de medição reforça a transparência, a responsabilidade e a melhoria contínua, assegurando que a estratégia da AZx é acompanhada por resultados concretos e mensuráveis.

# Abordagem aos stakeholders

A AZx acredita que a sustentabilidade só é possível quando construída em conjunto. O diálogo com os nossos stakeholders é contínuo e orienta decisões estratégicas, operacionais e de impacto no território.

Identificamos como stakeholders prioritários os nossos colaboradores, clientes, parceiros e fornecedores, comunidade local, entidades públicas e investidores. Cada grupo tem expectativas distintas, que procuramos integrar de forma equilibrada na nossa atuação diária.

O diálogo com os stakeholders é realizado através de reuniões regulares, inquéritos de satisfação, parcerias locais e momentos de envolvimento direto com a comunidade.



## Colaboradores

- Promovemos um ambiente de trabalho seguro, inclusive e com oportunidades reais de desenvolvimento. Escutamos as equipas através de momentos regulares de feedback, formação contínua e envolvimento direto nos temas de sustentabilidade, inovação e ética.



## Clientes

- Procuramos relações de longo prazo baseadas na confiança, transparência e qualidade. Avaliamos regularmente a satisfação dos clientes e utilizamos esse feedback para melhorar produtos, serviços e experiências, garantindo que o valor entregue é real e consistente.



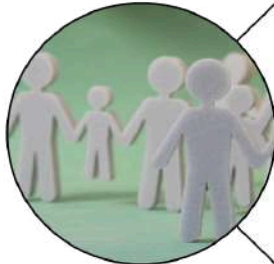
### Parceiros e Fornecedores

- Trabalhamos preferencialmente com parceiros locais e alinhados com os nossos valores. Incentivamos práticas responsáveis na cadeia de valor e privilegiamos relações duradouras, justas e transparentes.



### Comunidade Local

- Assumimos um compromisso ativo com a comunidade açoriana. Valorizamos a economia local, promovemos a identidade cultural e desenvolvemos iniciativas que geram impacto positivo no território, respeitando a sua capacidade ambiental e social.



### Entidade públicas e institucionais

- Atuamos como parceiro técnico e estratégico no desenvolvimento de soluções sustentáveis, contribuindo para políticas, projetos e iniciativas alinhadas com os objetivos regionais e globais de sustentabilidade.



### Investidores e Financiadores

- Asseguramos transparência na gestão, reporte regular de desempenho ESG e uma visão de crescimento sustentável, assente em modelos de negócio sólidos e responsáveis.

O envolvimento dos stakeholders é um pilar central da estratégia da AZx. Através do diálogo, da escuta ativa e da transparência, procuramos criar valor partilhado e contribuir para um futuro mais sustentável para as pessoas, a economia e o território.

# Next Steps

Em 2026, a AZx continuará o seu percurso de evolução com um conjunto de transformações alinhadas com o crescimento sustentável da empresa. Serão reestruturados vários modelos de negócio, reforçando a eficiência, a modernização e a capacidade de resposta às necessidades do mercado. Cada departamento terá prioridades estratégicas claras, orientadas para o fortalecimento dos seus serviços e para a criação de valor a longo prazo.

No Marketing, e um pouco em todos os departamentos, o foco será a agilidade e a democratização de excelência, através do lançamento de "**Pacotes 360º**" a preços ajustados para PMEs locais, Juntas de Freguesia e outras entidades. Esta iniciativa permitirá que pequenas entidades acedam a serviços de topo em Marketing, Consultoria de Negócios e Sustentabilidade. Na Constrói, a prioridade passará pela modernização de métodos e abordagens, com especial atenção a projetos ligados à habitação como a implementação do **Programa Primeira Casa**, focado na construção de casas de madeira com materiais certificados, garantindo mensalidades mais baixas e mais acessíveis.

O departamento Business concentrar-se-á na expansão da atividade e na identificação de novas oportunidades alinhadas com impactos positivos ambientais e sociais. A educação e a ligação às escolas da ilha será também uma prioridade para 2026.

Na área de Experiences, a meta será elevar continuamente os padrões de qualidade, reforçando também soluções de arrendamento de longa duração. A meta será elevar a qualidade e consolidar estratégia de Habitação Acessível e Consciente em que após o período de incubação em 2025, caminharemos no sentido da implementação da regra de que, por cada Alojamento Local lançado no mercado, comprometemo-nos a disponibilizar também um alojamento de longa duração, equilibrando o turismo com as necessidades locais.

A eCasa procurará diversificar a sua oferta, com destaque para iniciativas de apoio à habitação, desenvolvido em articulação com outras áreas do grupo. Em Digital e IA, será reforçada a rapidez no desenvolvimento de soluções que apoiem a eficiência interna e os serviços prestados a parceiros e clientes.

O departamento de Pessoas trabalhará o alinhamento interno, potenciando talentos, cultura e o envolvimento das equipas, incluindo a realização de inquéritos internos que apoiem decisões estratégicas futuras. Em Operações, o foco será a otimização de processos e, em Finanças, a definição de estratégias sólidas que sustentem o crescimento e viabilizem novos modelos de financiamento, nomeadamente para projetos de impacto social como fundos dedicados à habitação.

Paralelamente, a AZx reforçará o seu papel no ecossistema local através do projeto Escolas AZ, dinamizando palestras, formação e atividades junto da comunidade escolar. A nossa atuação estende-se ao apoio técnico a empresas e entidades públicas, capacitando-as para o alinhamento com os ODS e critérios ESG através de soluções integradas. O compromisso social da empresa será consolidado através de donativos regulares, parcerias institucionais e a criação de estruturas que garantam um impacto a longo prazo: a futura Fundação AZ e o novo Fundo para a Habitação, cujo desenvolvimento e operacionalização arrancarão neste ano de 2026.

Estas orientações definem a base para um futuro mais forte, integrado e alinhado com a visão estratégica e sustentável da AZx.