ROYAL PALM
Hotels & Resorts

BALANÇO

INSTITUCIONAL

Grupo Royal Palm Hotel & Resorts

2020/2021

Índice

Apresentação 03

Governança corporativa 07

Responsabilidade ambiental 17

Pessoas 23

O que queremos para o futuro 41

01 Apresentação

Objetivo do balanço

O Balanço Institucional é a principal ferramenta do Royal Palm Hotels & Resorts para falar e estabelecer princípios e diretrizes sobre nossas práticas ambientais, sociais e de governança.

Alinhado com os nossos objetivos, este material reafirma nosso compromisso com a responsabilidade socioambiental e o desenvolvimento sustentável, para a promoção da qualidade social e de melhores práticas que prezem pelo equilíbrio econômico, social e ambiental de todo nosso ecossistema e dentro das nossas empresas.

Cuidar do meio ambiente, adotar melhores práticas de responsabilidade social e de governança são, na verdade, escolhas já realizadas há muitos anos por nós – sendo esse o nosso principal pilar de ESG dentro do Grupo Royal Palm.

Quem somos

O Royal Palm Hotels & Resorts é um dos principais grupos de hotelaria e turismo do Brasil. É uma referência nacional em eventos, hospedagens corporativas e lazer, sendo eleita uma das marcas mais lembradas pelas principais publicações e entidades do setor.

Desde 1997, o Grupo Royal é parte da holding Arcel Empreendimentos e Participações S.A e, hoje, tem sete empreendimentos, entre eles, o Royal Palm Plaza – um dos maiores resorts cinco estrelas do Brasil; o hotel boutique The Palms, o Centro de Convenções Royal Palm Hall, o maior espaço de eventos da América Latina; duas unidades dos hotéis Royal Palm Tower (uma em Indaiatuba e uma em Campinas, unidade Anhanguera), além do Hotel Contemporâneo, de categoria econômica.

Bem-vindos ao nosso mundo! Bem-vindos ao Royal Palm Hotels & Resorts.

O que fazemos

Da atenção aos detalhes até o sorriso dos nossos colaboradores, o Grupo Royal Palm Hotels & Resorts tem orgulho em criar verdadeiras experiências, sejam em seus hotéis, bares, restaurantes, SPA ou em nosso resort, considerado um dos melhores cinco estrelas do Brasil.

Para todo tipo de evento, hospedagem ou nas férias em família, temos satisfação em oferecer os melhores serviços e honrar a nossa história.

Com isso, temos uma demanda cada vez maior de serviços de qualidade e grandes oportunidades de negócios, consolidando nossas marcas com uma solução completa do atendimento à infraestrutura.

Aliado às melhores práticas de governança e responsabilidade social, estamos construindo um futuro melhor para todos nós: comunidade, colaboradores, clientes, fornecedores e investidores.

Visão

Ser a marca de hotel mais admirada do Brasil.

Missão

Ser referência de serviços e inovação em hotelaria.

Valores

Trabalhar sempre com simplicidade, transparência e integridade para atender os interesses dos nossos colaboradores, clientes e investidores.

COLABORADORES - atrair pessoas com paixão pelo espírito de servir e promover uma atmosfera que conduza ao desenvolvimento compartilhado (pessoa/empresa).

CLIENTES - proporcionar um ambiente hospitaleiro e convidativo à integração humana.

INVESTIDORES - assegurar a remuneração dos investidores, a fim de permitir o crescimento e a continuidade do negócio.

Seremos cada vez melhores, por meio da constante evolução dos nossos processos, produtos e serviços.

02

Mensagem da diretoria

Desafios da pandemia apontam um futuro otimista.

A retomada do turismo vem ganhando fôlego e o Grupo Royal Palm Hotels & Resorts acredita que, com otimismo, perseverança e muito trabalho, todos vamos dar a volta por cima.

Os desafios atravessados em meio à crise nos fizeram mais fortes. Nesse período, reinventamos nossas marcas e adotamos estratégias mais cautelosas e alinhadas com o nosso pensamento. Não foi fácil, e passar por uma das piores pandemias da história mostrou que a nossa estratégia vem dando certo.

E, vem mesmo. Nesse período, mantivemos a transparência e a responsabilidade com todos os colaboradores, clientes, parceiros e fornecedores. Mesmo com a crise, conservamos a maioria dos postos de trabalho, reafirmando nosso compromisso com o time. Também tivemos que investir em novos processos e protocolos, em função da Covid-19.

Enquanto isso, voltamos nossos esforços para as questões ambientais, sociais e de governança do Grupo – temas tratados por nós com muita importância e preocupação. O ESG está cada vez mais imperativo em nosso negócio e passou a ser indispensável para o futuro das nossas marcas. E, é por isso que esses assuntos são princípios há muitos anos aqui no Grupo.

Saibam que os próximos anos serão de muito trabalho e de reconstrução. Que venham os desafios e vamos em frente.

Este Balanço Institucional foi fundamentado em iniciativas promovidas nos últimos dois anos, 2020 / 2021, onde reconhecemos que a transparência e o engajamento dos nossos colaboradores, hóspedes, clientes, fornecedores, parceiros e mercado são os catalizadores das boas práticas para o nosso futuro.

Uma boa leitura.

Antonio Dias, Diretor Executivo do grupo Royal Palm Hotels & Resorts

03 Governança corporativa

Grupo enfrenta pandemia com ações preventivas e estratégicas

O turismo e a hotelaria foram os setores mais afetados pelo novo coronavírus. O mercado, que é responsável por 8,6% do PIB e gera mais de quatro milhões de empregos, teve que fechar suas portas desde março de 2020, quando oficialmente iniciou a pandemia do Covid-19 aqui no Brasil.

Nesse período, o Grupo Royal Palm Hotels & Resorts adotou medidas preventivas para garantir a saúde e o bem-estar de todos os colaboradores, parceiros e hóspedes. De imediato, criou um comitê multidisciplinar de trabalho para acompanhar todos os passos da pandemia e tomou medidas estratégicas de contenção ao vírus.

De lá para cá, mudou toda a operação em seus hotéis, incluindo o investimento em novos protocolos, pessoas e processos.

Grupo Royal Palm Hotels & Resorts adota medidas contra a COVID-19.

"Atravessamos um dos piores momentos da nossa história, assim como a maioria das empresas do Brasil e do mundo. Porém, este momento é de retomada e estamos otimistas com o que vem pela frente", diz Antonio Dias, Diretor Executivo do Grupo Royal Palm.

A principal prioridade do Grupo foi garantir a saúde, a

segurança e bem-estar dos hóspedes e colaboradores. Por isso, seguiu rigorosamente as orientações da Organização Mundial da Saúde e das autoridades locais no que diz respeito ao combate ao vírus.

Todos os colaboradores do Grupo foram treinados e continuadamente recebem informações sobre saúde, cuidados gerais e sobre a importância do uso dos equipamentos obrigatórios. Os cuidados foram redobrados para combater a contaminação do coronavírus.

Na área ambiental, conquistamos o Selo Verde, uma importante iniciativa que está contribuindo para a matriz energética do Brasil. Somos parceiros do Programa Energia Verde e recebemos uma certificação em bioeletricidade.

A partir de agora, toda a energia gerada pelo Royal Palm Plaza Resort é proveniente do bagaço da cana-de-açúcar, através de uma parceria inédita com a ÚNICA (União da Indústria da Cana-De-Açúcar) e com a ABRACEEL (Associação Brasileira dos Comercializadores de Energia).

Mesmo com um cenário adverso, conseguimos manter nossas operações e todos os postos de trabalho. Isso mostra uma governança alinhada com as estratégias dos negócios e com os valores do Grupo", explica Antonio.

Outro ponto importante foi a manutenção da maioria dos empregos e contratos durante a pandemia, totalizando mais de 650 postos de trabalho em meio à crise, mantendo a transparência e a ética com os nossos colaboradores.

Dessa forma, garantimos eficiência em energia elétrica e ajudamos o meio ambiente. Essa e outras iniciativas estão impulsionando nossos índices em ESG, além de aprimorar as práticas ambientais, sociais e de governança do **Royal Palm Hotels & Resorts.**

MUITO ALÉM DO ÁLCOOL EM GEL:

- Comitê Covid com grupo multidisciplinar de trabalho
- Treinamento e orientação de todos os colaboradores
- Informações contínuas sobre saúde e cuidados gerais
- Limpeza e desinfecção de áreas comuns
- Obrigatoriedade de máscaras
- Distanciamento social
- Mudanças nos bares e restaurantes
- Mudanças nos serviços dos quartos e apartamentos
- Mudanças nas áreas de lazer
- Valet
- Medição da temperatura e autodeclaração
- Cuidados redobrados nas áreas de eventos

O futuro pós-pandemia

Dizem que é na crise que as empresas se transformam e foi com essa máxima que o Grupo Royal Palm Hotels & Resorts desenhou sua estratégia em meio à crise do coronavírus. No auge da pandemia, o Royal Palm Plaza lançou um programa inédito no mercado da hotelaria e do turismo brasileiro.

A ideia foi permitir longas estadas para que as famílias pudessem passar maiores períodos no resort, enquanto elas se dividiam entre os afazeres domésticos e profissionais. Com mais de 2 mil diárias comercializadas, o "Viva Royal" ofereceu serviços exclusivos de home office e homeschooling, além de cardápio especial, atividades, acompanhamento com personal, entre outras. Tudo para facilitar a vida das famílias em meio à pandemia. De lá para cá, o Grupo vem investindo em atrações para despertar a atenção dos hóspedes, incluindo ativações dentro do resort, eventos temáticos e experiências com marcas. Assim, o Royal Palm Plaza vem se aproximando do público de lazer, pois a maior fatia do seu market share estava concentrado no setor de eventos e corporativo. Agora, com o pós-pandemia, já estamos preparados para reabrir nosso Complexo de Eventos, que hoje se tornou a maior referência no segmento e é o mais completo destino de eventos do país. O Royal Palm Hall tem um espaço inovador com serviços completos. Nele, estamos 100% preparados para receber todos os tipos de eventos – incluindo shows, congressos e grandes convenções, até reuniões e eventos customizados para sua empresa ou negócio.

O Complexo Royal Palm Campinas integra outras marcas importantes do Grupo Arcel, como o Royal Palm Plaza Resort, que já é reconhecido como uma referência em eventos e lazer no país; o Royal Palm Tower Anhanguera, um upper-midscale que é o segundo maior espaço de eventos em hotéis de Campinas; além do Contemporâneo, que foi inaugurado recentemente.

Estamos otimistas com o aumento na oferta dos serviços tanto na área de eventos quanto no lazer, e, com isso, fortalecer nossa estratégia e o planejamento de todas as marcas. Lidar com os impactos da Covid-19 tem sido um desafio, mas o Grupo Royal Palm está otimista com os próximos desafios e pronto para oferecer as melhores experiências para nossos clientes e hóspedes.

> **"O Viva Royal foi uma iniciativa inédita que promovemos logo no início desse momento difícil que foi a pandemia. O programa trouxe a oportunidade de oferecer um local confortável para a rotina de trabalho, sem esquecer dos protocolos de segurança necessários.",** conta Priscila Domit, Diretora de Vendas e Marketing.

Reconhecimento do Mercado

Representantes do Grupo Royal Palm Hotels & Resorts em cerimônia do evento Premio Caio.

A maneira com que o Royal Palm Hotels & Resorts driblou a crise com foco e respeito aos colaboradores rendeu três importantes troféus no Prêmio Caio 2020/2021, uma das principais distinções do mercado no segmento.

Na categoria "Empreendimentos para Eventos – Responsabilidade Social", o Grupo conquistou o Jacaré de Ouro com o case "Juntos por escolha – A responsabilidade social nas tomadas de decisões em tempos de crise", um conjunto de iniciativas da Diretoria que atuou com muita transparência junto aos colaboradores durante a pandemia.

Antonio Dias comemorou muito a conquista do seu troféu na categoria "Personalidade do Ano - Hotelaria". O último ouro saiu na categoria "Melhor Resort Urbano ou de Campo do Brasil", com o Royal Palm Plaza sendo eleito um dos melhores destinos de lazer do país.

"Em um ano tão desafiador, sair vitorioso em três categorias de um concurso importante para a nossa categoria, é realmente incrível. Nossa equipe está de parabéns por cuidar do nosso bem maior, que são os colaboradores, conduzindo de maneira brilhante este momento difícil", disse Antonio Dias comentando o Prêmio Caio.

Governança Corporativa do Grupo Royal é referência no mercado

Como o nome diz, a Governança Corporativa é um conjunto de mecanismos que incluem as boas práticas, as normas e as leis do mercado, bem como as expectativas, metas e interesses. Cabe a ela elaborar e monitorar o cumprimento de todas as diretrizes do Grupo, incluindo o planejamento das atividades corporativas e o fortalecimento da visão integrada das nossas marcas.

Sendo assim, a estrutura de Governança do Royal inclui nossos acionistas, o conselho de administração, o conselho fiscal, os comitês internos, o CEO e nossos diretores.

O mecanismo dessa estrutura inclui reuniões constantes de planejamento para encaminhar os rumos dos negócios; analisar as contas dos empreendimentos, deliberando sobre as demonstrações financeiras; avaliar os bens que venham a integrar o capital social; e aprovar todos os passos das nossas empresas.

Hoje, a administração do Grupo Royal Palm Hotels & Resorts é referência no mercado sendo benchmarking para outras companhias brasileiras. Por muitos anos, respeitamos os 4 princípios essenciais da Governança Corporativa, que inclui a transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade.

"Seguir as práticas de compliance e governança corporativa estão transformando os investimentos do Grupo em ações mais seguras e promissoras, tanto na qualidade dos resultados apresentados quanto na percepção positiva da imagem pública dos nossos empreendimentos", comemora Antonio Dias.

Gestores do Grupo Royal Palm Hotels & Resorts.

Ética e transparência em nosso DNA e nos nossos negócios

Manter uma gestão com ética, solidez e transparência é a principal meta do **Grupo Royal Palm Hotels & Resorts.** Desse jeito, seguimos há muitos anos uma estrutura de Governança Corporativa bem sólida e ciente da nossa responsabilidade em todos os níveis.

As boas práticas de Governança são essenciais para valorizar a imagem e as ações do nosso Grupo, seja para os hóspedes, colaboradores, fornecedores, investidores e acionistas. Em mais de 20 anos de atuação, a história do Grupo Royal é marcada pela conduta ética presente em nosso dia a dia e que nos tornou uma das melhores e mais admiradas empresas do país. Para manter essa rotina e a relação sempre ética, prezamos por profissionais que entendam essa importância e norteiem suas atitudes com os mais elevados padrões de integridade.

Acreditamos que, para construir uma sociedade mais próspera, é nosso dever levar a todos os públicos todas as práticas e atitudes esperadas por nós:

- Melhoria Constante dos Padrões de Governança
- Tolerância Zero em Relação ao Assédio, Corrupção e Prostituição
- Sustentabilidade nos Negócios
- Fortalecimento da Conduta e Cultura Ética
- Código de Conduta e as Políticas Corporativas

Nossos números (2021)

Investimentos

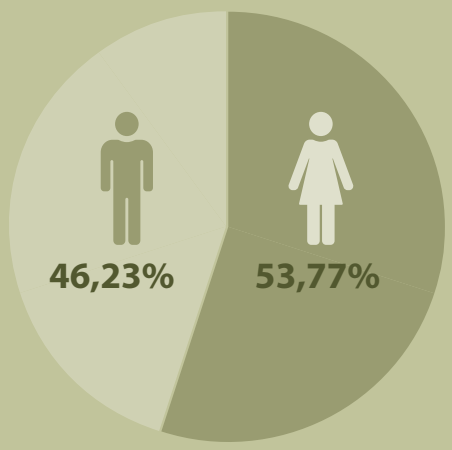
Salários

R$ 26.712.156,41

Folha de Pagamento	R$ 26.305.445,28
Aprendizes	R$ 170.220,00
Bolsa Estágio	R$ 236.491,13

Benefícios	R$ 6.095.096,11
Impostos	R$ 6.228.327,73
Taxa de Turismo	R$ 80.455,31

Sexo



Idade

Até 25 Anos	De 26 a 40 anos	De 41 a 55	Acima de 55 anos
16,38%	48,62%	32,24%	2,75%

Indicadores de RH

803	Colaboradores
180	Intermitentes
33	Aprendizes
13	Estagiários
7	Acidentes de Trabalho

Pessoas

R$ 464.905,94	Qualidade de Vida
R$ 454.684,94	Segurança e Med. do trabalho
R$ 93.450,00	Reconhecimento
R$ 55.745,73	Treinamentos

ESG cada vez mais presente no Grupo Royal Palm

O ESG está cada vez mais imperativo em nossos negócios e indispensável para o futuro do Grupo Royal Palm Hotels & Resorts. É compromisso da empresa ter uma operação mais sustentável, social e com uma governança ativa.

"Entrelaçar esses três assuntos tão importantes é uma tarefa que requer muita persistência e liderança. Trabalhamos de forma integrada para manter nosso foco nas boas práticas e nos resultados para o Grupo", explica Antonio Dias, Diretor Executivo.

A sigla **ESG** une três fatores que mostram quanto nossa empresa está comprometida com seus propósitos.

A letra E da sigla (environmental, em inglês, ou ambiental, em português) refere-se às práticas em relação à conservação do meio ambiente e sua atuação sobre temas como biodiversidade, eficiência energética, desmatamento, gestão de resíduos, escassez de água, entre outros.

Nesse quesito, o Grupo Royal Palm vem evoluindo muito, principalmente depois da conquista do Selo Verde e da inclusão no Programa Energia Verde, com o qual passamos a contribuir ativamente com o meio ambiente e com a matriz energética do país. Além disso, estamos caminhando em outros importantes projetos, como a Gestão Eficiente de Resíduos, implantada há mais de 10 anos, e a instalação de novas Estações de Tratamento de Água, que foram recentemente inauguradas. Outra novidade são os pontos de recarga de carros elétricos, que estão dispostos nos nossos empreendimentos.

Já a letra S (social, em inglês e português), diz respeito à relação do Grupo com as pessoas que fazem parte do seu universo, como por exemplo, o engajamento dos colaboradores, o relacionamento com a comunidade, a diversidade da equipe, a satisfação dos clientes e até o respeito aos direitos humanos e às leis trabalhistas.

Nesse quesito, o Royal também está comemorando muitas conquistas. A relação transparente e de confiança com seus colaboradores foi um dos pontos altos em meio à pandemia. O Grupo manteve a maioria dos postos de trabalho e esse compromisso foi percebido pelo mercado, resultando em uma importante conquista no Prêmio Caio, com o case "Juntos por escolha – A responsabilidade social nas tomadas de decisões em tempos de crise", um conjunto de iniciativas da Diretoria para minimizar os impactos da crise provocada pelo coronavírus. A integridade e a ética

em relação aos seus colaboradores e fornecedores são um compromisso firmado há muitos anos e fazem parte da nossa política corporativa.

Por fim, a letra G (governance, em inglês, ou governança, em português) refere-se à administração da empresa e envolve assuntos como, a composição do Conselho, a conduta corporativa, canal de denúncia, a relação com entidades do governo, entre outros.

Nesse ponto, o Grupo Royal sempre teve uma excelente atuação, sendo exemplo para outras empresas do setor. A Diretoria, representada por Antonio Dias, nesse caso, mantém também relacionamento com diversas entidades do setor, sendo Conselheiro na Resorts Brasil, na Visite Campinas e FOHB; Vice-presidente da ABIH-SP (Associação Brasileira da Indústria dos Hotéis) e membro do COMTUR (Conselho Municipal de Turismo de Campinas). O contato direto com instituições tão importantes no turismo fez com que o Grupo fosse um grande influenciador positivo nas tratativas referentes à pandemia.

04

Responsabilidade Ambiental

Ao longo dos anos, o Royal Palm Hotels & Resorts adotou práticas e criou iniciativas que visam a qualidade de vida dos colaboradores, clientes, comunidade e meio ambiente.

Além de oferecer uma ampla programação de lazer e movimentar os negócios com os eventos corporativos, o Grupo tem o compromisso de praticar a gestão ambiental, com o objetivo de minimizar seus impactos ao meio ambiente.

E, para cumprir esse importante papel em responsabilidade ambiental, o Royal pensa cada vez mais em ações preventivas e na utilização consciente de recursos para satisfazer as demandas de uma maneira mais sustentável.

Na busca pelo equilíbrio entre a eficiência e o impacto ambiental é fundamental aderir a alguns aspectos internos para bom uso de recursos, entre eles:

Em 2020/2021, o Grupo desenvolveu ferramentas para promover iniciativas conscientes nos seus empreendimentos:

Incentivo de reciclagem e reutilização de materiais.

Utilização sustentável de recursos renováveis.

Utilização consciente de energia, água e gás.

Em 2020/2021, o Grupo desenvolveu ferramentas para promover iniciativas conscientes nos seus empreendimentos:

SELO ENERGIA VERDE

Em 2021, o Royal Palm Plaza recebeu o Selo de Energia Verde, concedido pela União da Indústria de Cana-de-Açúcar (ÚNICA). Desse jeito, o Grupo passou a ter mais responsabilidade energética e a colaborar com o meio ambiente de forma limpa e sustentável.

"Uma das metas do nosso programa socioambiental era conseguirmos o Selo Verde que se refere à compra de energia elétrica através de fontes renováveis. Estamos felizes por atingirmos e contribuirmos para o meio ambiente", comemora Eduardo Mancin, Gerente de Manutenção e Segurança do Grupo Royal.

Mas o que é o Selo Energia Verde e o que ele representa?

Criado em 2015, o Selo Energia Verde é um Programa de Certificação da Bioeletricidade idealizado pela União da Indústria de Cana-de-Açúcar (UNICA), em parceria com a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) e com o apoio da Associação Brasileira dos Comercializadores de Energia (ABRACEEL).

É o primeiro do Brasil focado estritamente na energia elétrica produzida a partir da biomassa de cana e tem como missão incentivar e ampliar a participação da bioeletricidade na matriz energética brasileira.
Ao promover a ideia de que as grandes corporações precisam cada vez mais investir em sustentabilidade, transmitir suas ações de sustentabilidade e responsabilidade para os clientes e fornecedores e minimizar impactos no meio ambiente, cria-se uma espécie de ciclo sustentável, onde é possível abrir as portas para fornecedores que priorizam a compra de materiais e produtos sustentáveis, além de melhorar processos diários e que fazem parte da rotina dos colaboradores, que diminuem os desperdícios e, ainda, melhorar o relacionamento com a comunidade local.

ENERGIA LIMPA

Além de reduzir o impacto ambiental para fornecer a eletricidade necessária para realizar as atividades do

dia a dia, as fontes de energia limpa diminuem o risco de desabastecimento. Na gestão hoteleira essa é uma pauta que merece cada vez mais atenção, pensando em responsabilidade ambiental e na otimização de custos.

Pensando nisso, o Grupo Royal aderiu ao Programa de Certificação de Bioeletricidade - do Mercado Livre de Energia e expandiu sua atuação em 2021 com muita eficácia. " O selo sustentável permite consumir energia de produtores de energia limpa e renovável", complementa Eduardo Mancin. O investimento da empresa em energia limpa destaca o compromisso da marca no uso de fontes renováveis, que asseguram o desenvolvimento sustentável e a diminuição do impacto ambiental.

"Ao utilizar fontes limpas de energia nos empreendimentos, ele se torna mais sustentável e faz com que os gastos diminuam, o que minimiza o impacto ambiental, dá segurança ao departamento financeiro e atrai fornecedores e clientes conscientes, cada vez mais atentos às questões ligadas à gestão ambiental", conta Alessandra Gaudio, Diretora Geral do Royal Palm Plaza e Royal Palm Hall.

Estação de recarga elétrica para carros no Royal Palm Plaza Resort.

RECARGA DE CARROS ELÉTRICOS

Por não emitir gases poluentes, exigir menos manutenção, aliviar a poluição sonora, dentre outras inúmeras vantagens, os automóveis elétricos ganham cada vez mais atenção e adeptos nas cidades brasileiras.

Para atender esse público, o Grupo instalou 14 pontos de recarga de carros elétricos nos empreendimentos do Complexo Royal Palm Campinas.

O projeto com carros elétricos iniciou com a Porsche, em 2019, e se estendeu em 2020, com a Volvo. O estacionamento explora a locação de carros elétricos, com isso, aumentando a oferta desse serviço inovador para os hóspedes, clientes, convidados e parceiros.

Atualmente são disponibilizados os postos de carros elétricos no Royal Palm Plaza; no Hall, no Tower Anhanguera e no Contemporâneo.

Eduardo Mancin, Gerente de Manutenção e Segurança do grupo ao lado da ETA, instalada no Royal Palm Resort.

CUIDADOS COM A ÁGUA

O Grupo Royal Palm também adota medidas de consumo inteligente e de cuidados com a água. Nos anos de 2020 e 2021, foram instalados centenas de dispositivos nos banheiros do Complexo Royal Campinas que alteram a vazão em quantidade imperceptível ao hóspede, mas com uma significativa redução em torno de 30% no consumo de água. Em 2021 foi implantado uma ETA (Estação de Tratamento de Água) no Royal Palm Plaza para economizar as despesas e preservar o meio ambiente.

"Além de garantir o abastecimento de água do Royal Palm Plaza Resort e do Royal Palm Hall, os sistemas reduzem o impacto socioambiental dos empreendimentos. Pelo lado social, um grande volume de água deixou de ser consumido da concessionária pública e foi liberado para a população do entorno, que depende totalmente da água da rede pública. Do lado ambiental, a captação por poços perfurados no local resulta numa redução significativa da energia necessária para a captação e bombeamento da água, o que reduz a pegada de carbono do Resort e do centro de convenções", comemora Fernando de Barros Pereira, CEO da General Water (GW), empresa parceira do Royal nesse projeto.

GESTÃO DE RESÍDUOS

O Royal Palm também faz a gestão de resíduos dos seus empreendimentos. Esse gerenciamento tem como objetivo minimizar os impactos causados pelo lixo e,

2009
Retrofit do edifício do The Palms. Projeto adaptado à estrutura existente gerou menos resíduo do que se tivesse sido demolido.

2010
Implantação de moderno sistema de refrigeração do ar, reduzindo o consumo de energia elétrica.

2011
Substituição de parte do óleo diesel utilizado no gerador de energia elétrica por gás natural, diminuindo dez vezes menos a emissão de gás carbônico.

2012
Contrato de empresa de gestão ambiental que descarta os resíduos corretamente e faz relatórios, em tempo real, sobre a destinação dos descartes do hotel.

2013
Viveiro de plantas e mudas inteiramente coberto com telas de sombreamento.

2014
Utilização do sistema Restoclean para remoção de gordura de todo utensílio difícil de lavar na cozinha.

2015
Substituição da iluminação dos quatro hotéis para lâmpadas de LED, que garantem 80% de economia de energia elétrica.

dessa forma, é possível acompanhar todo o processo – desde a triagem, coletagem, separação e destino final. No Royal Palm Plaza, por exemplo, a coleta seletiva é feita internamente, onde são separados os lixos orgânicos e corte de jardinagem. Esses resíduos são encaminhados para uma área de compostagem e se tornam terra orgânica utilizada no paisagismo dos empreendimentos do Grupo.

Além do lixo orgânico, atualmente o Royal faz a separação de outros materiais como papelão, plástico, vidro e lixo eletrônico. Uma das metas para 2022 é implementar um processo mais ativo para a coleta seletiva em todos os empreendimentos. Dessa forma, os hóspedes e clientes também poderão contribuir na separação correta do lixo produzido em espaços comunitários.

MUDANÇAS CLIMÁTICAS: Crédito em Carbono

Preocupado com as mudanças climáticas e alinhado com o objetivo de minimizar os efeitos causados ao meio ambiente e reduzir as emissões de gases do efeito estufa, a partir de 2022 o Grupo vai começar a neutralizar parcialmente a emissão de carbono para os eventos realizados no Royal Palm Hall, seu reconhecido centro de convenções.

Os créditos de carbono são unidades de medida que correspondem a uma tonelada de dióxido de carbono equivalente, e servem para calcular a redução das emissões de gases do efeito estufa e o seu valor de comercialização.

A neutralização de emissões com créditos de carbono em um evento é uma ação de contribuição ao combate ao aquecimento global, reduzindo as emissões de carbono para a atmosfera.

Essa iniciativa representa mais um investimento do Royal Palm Hotels & Resorts em projetos ambientais que utilizam tecnologias mais limpas do que as convencionais.

LINHA DO TEMPO – DNA SUSTENTÁVEL

2016

Revitalização dos jardins dos edifícios Azaléia e Terraço. Os jardins foram revisados através da manutenção do sistema de irrigação.

2017

Projeto de engenharia e arquitetura do Centro de Convenções otimiza consumo de energia, aproveitando a luz solar, dissipando o calor em 30%, permitindo passagem de ar nas paredes do prédio -, utilizando lâmpadas de LED e sistema de ar condicionado mais econômico.

2018

Royal Palm Hall ganha prêmio Caio de Sustentabilidade por "Soluções Inovadoras e Novas Tecnologias" aplicadas em sua construção.

2019

O Royal Palm Plaza avança em duas iniciativas ligadas ao consumo consciente de energia elétrica. Começa o projeto do Selo Verde de Energia no empreendimento e são instalados pontos de recarga para carros elétricos, a fim de acolher os clientes já adeptos a esse tipo de veículo, além de incentivar os demais.

2020

Royal Palm Hotels & Resorts recebe importante troféu no Prêmio Caio de Sustentabilidade: Jacaré de Ouro com o case "Juntos por escolha – A responsabilidade social nas tomadas de decisões em tempos de crise".

2021

O Royal Palm Plaza recebe o Selo de Energia Verde.

05 Pessoas

Toda empresa atuante no mercado, com o passar dos anos, cria sua própria Cultura Organizacional, que representa seus valores, costumes, norteia suas atitudes e a forma como ela e as pessoas que a compõem se relacionam.

No Grupo Royal Palm Hotels & Resorts, temos a Cultura da Excelência. Ela é cultivada em cada detalhe dentro da companhia e, além de ter o foco no hóspede, também é voltada para o colaborador, principalmente, pelo cuidado para com os colaboradores, responsáveis por levar os negócios adiante ao longo dos quase 25 anos de existência da empresa. A Cultura da Excelência preza também pelo cuidado com as instituições sociais localizadas no entorno dos hotéis do grupo. Afinal, elas acolhem os negócios Royal Palm para que se desenvolvam em Campinas e em Indaiatuba.

Colocando em prática os valores de simplicidade, transparência e integridade, o relacionamento com as pessoas cresce, os resultados aparecem e os benefícios são compartilhados entre empresa, colaboradores e sociedade.

Simplicidade

Transparência

Integridade

Colaboradora em atendimento durante pandemia da COVID-19.

O contato com o colaborador diante dos desafios de 2020

Em 2020, o grupo teve um grande desafio e, ao mesmo tempo, uma grande oportunidade de colocar novamente seus valores em ação. A pandemia de Covid-19 impactou os negócios de maneira direta e muito rápida.

Diretoria faz assembleias com todos os colaboradores.

Para se ter uma ideia, março daquele ano iniciou repleto de eventos marcados e já na segunda semana do mês começaram os cancelamentos e adiamentos. No fim do mês, já era sabido que o Royal Palm Hall, o centro de convenções, ficaria fechado por tempo indeterminado.

Diante desse cenário de incertezas, uma resposta rápida aos colaboradores fazia-se necessária. Iniciou-se uma série de ações em prol da sustentabilidade dos negócios e da manutenção dos empregos, pois já se previa uma demora na retomada dos setores de eventos e hotelaria.

O primeiro passo foi procurar pelo Sindicato regional da categoria, antevendo a necessidade da realização de um acordo para redução de jornada de trabalho. Tendo esse movimento em vista, foram realizados encontros presenciais e, posteriormente, virtuais para 100% dos colaboradores, a fim de conscientizá-los e sensibilizá-los sobre a necessidade de se fazer o acordo.

Houve muita empatia e entendimento por parte das pessoas de que a companhia tomava aquela atitude para a sobrevivência da empresa e para a manutenção do máximo de pessoas empregadas, o que foi uma estratégia diferenciada diante de todo o mercado.

Com o decorrer dos dias, a quarentena foi decretada no Estado de São Paulo e, em seguida, o Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda (BEm) foi liberado pelo Governo Federal. Por meio dele, seria possível reduzir jornada de trabalho e salários proporcionalmente, colaborando para que a maioria do time mantivesse mais de 80% do valor do salário.

Esse momento delicado demandou um trabalho intenso de comunicação interna que promoveu uma atmosfera de união. Desde o início foram promovidas transmissões ao vivo para colocar o time a par da situação e tirar dúvidas, vídeos informativos foram publicados na rede social corporativa, sempre com a participação da

diretoria e de um comitê de colaboradores que, além de testemunhar as decisões, também pôde opinar no desenvolvimento do acordo.
O papel da liderança na comunicação com o time também merece destaque, pois os colaboradores que não eram atingidos pelos meios oficiais de comunicação da companhia, ficavam sabendo de tudo por uma rede de contatos no WhatsApp comandada pelos gestores de cada área.

Enfrentando a crise com transparência e responsabilidade

Ao longo de todo o ano de 2020, o período de quarentena em São Paulo foi sendo protelado. Em meados de junho, as perspectivas de que logo a pandemia seria controlada foram passando e a Direção entendeu que seria necessário, então, reestruturar o quadro de colaboradores.

Chegar a essa decisão foi difícil, pois tratava-se de um time construído ao longo de muitos anos. Então, com o objetivo de manter o maior número de profissionais, o grupo realizou um novo acordo coletivo junto ao Sindicato. Nele, o Royal se comprometia a manter mais de 70% das pessoas e a abrir um Programa de Desligamento Voluntário (PDV), possibilitando que as pessoas que tivessem interesse em se desligar, por qualquer que fosse o motivo, pudessem fazê-lo de forma tranquila e com um bom atrativo financeiro.

Diretoria faz assembleias com todos os colaboradores.

Toda essa logística foi antes combinada com os colaboradores do grupo. Em assembleias, a direção conversou com 100% do time para mostrar os números e explicar os motivos da criação do PDV. Os encontros foram recheados de transparência e, entendendo a situação, os colaboradores retribuíram com a aprovação

dessa medida emergencial. A maioria dos colaboradores concordaram com a criação do PDV para a manutenção do negócio.

Edicarlos Nascimento Pereira, da Confeitaria do Tower Anhanguera na época e, hoje, integrante da equipe do Plaza, relata sua percepção sobre a iniciativa e experiência que teve.

"Acredito que por motivos pessoais e profissionais, para alguns colegas, o projeto do PDV foi muito interessante. Pessoas próximas a mim mesmo relataram que saíram do hotel para buscar alguns sonhos profissionais ou retornar para suas cidades de origem", explica.

"Um ponto positivo que senti foi essa possibilidade de escolha. Para mim, por exemplo, o mais interessante era permanecer e acredito que o cuidado com os colaboradores, que já era intenso, até dobrou no período. Fez bem para a equipe, pois quem ficou está mais próximo e unido para fazer as coisas acontecerem", complementa.

GERANDO **ENGAJAMENTO**

+de 70%
dos empregos mantidos

Maior parte dos colaboradores ficou com salário acima de
80%

Oferta de PDV (Programa de Desligamento Voluntário) para que os colaboradores interessados tivessem uma oportunidade diferenciada

Campanha
#JuntosPorEscolha
valorizando as pessoas que optaram em ficar

#JuntosPorEscolha

Equipe Royal Palm preparada para atendimento durante pandemia da COVID-19.

Após a reestruturação, em julho de 2020, foi preciso organizar a casa para receber o time de volta gradativamente, já que a essa altura a quarentena ia ganhando alguns pontos de flexibilização. Esse também foi um momento de dar boas novas, anunciando o retorno de determinados programas internos de reconhecimento e a promoção de colaboradores, visto que a adesão ao PDV, gerou novas oportunidades.

"A nossa estratégia foi a de manter a maior parte dos empregos e preservar a equipe aculturada para que, quando as demandas retornassem, nosso time pudesse estar preparado para a retomada", comenta Angela Landmann, Diretora de Recursos Humanos do Grupo.

Nesse momento, a campanha interna #JuntosPorEscolha foi lançada. Afinal, mais de 70% do time anterior estava ali e esses colaboradores não procuraram aderir ao PDV, ficaram para superar o momento juntos com a empresa.

O retorno ao trabalho veio com essa atmosfera de cooperação e com muitos cuidados para garantir a saúde de todos. Já havia um protocolo de prevenção à Covid-19 a ser praticado dentro dos hotéis, mas nesse período em específico, as divulgações com informações sobre o combate à doença foram intensificadas e campanhas foram criadas para conscientização.
Aliás, ao longo de todo o período pandêmico, com o apoio dos profissionais de saúde e segurança, o grupo realizou um trabalho ainda mais forte no cuidado da saúde dos colaboradores e hóspedes.

Colaboradores

O Grupo Royal Palm chegou a 2021 com 650 pessoas em seu quadro e, no decorrer dos meses, foi recompondo seu time. Hoje, a família Royal já soma 803 colaboradores entre as cinco unidades de negócios (hotéis e centro de convenções).

Colaboradores do Grupo Royal Palm Hotels & Resorts.

Esse universo de pessoas é formado de modo a prezar pela diversidade do time, uma vez que quanto mais diversa a equipe, maior é a troca de experiências e melhor é a busca por soluções no dia a dia de trabalho.

"No Royal Palm temos um excelente ambiente de trabalho para todos. O espaço para a diversidade é validado nas pesquisas de clima e em nosso dia a dia. Sentimos que a empresa zela pela diversidade e não há espaço para a discriminação", conta Henrique Silva, Gerente Geral do Tower Indaiatuba.

DIVERSIDADE POR IDADE (2021)

15,9%

Até 25 anos

48,5%

De 26 a 40 anos

32,6%

De 41 a 55 anos

2,9%

Acima de 55 anos

A presença feminina

A companhia entende que garantir a equidade de gênero nas oportunidades de carreira dentro do grupo também é primordial na busca por um mundo mais justo. Os negócios, por exemplo, são conduzidos por um grupo de diretoria composto por quatro membros, sendo três mulheres.

Naturalmente, o impacto é positivo nas demais áreas da empresa. Quando se fala de todo o grupo gestor, por exemplo, a presença feminina é bastante forte, com as mulheres representando 48%. Essa é uma realidade que espelha o compromisso interno de ter um bom exemplo de diversidade vindo desde a alta liderança do Grupo.

"As mulheres sempre estiveram muito presentes nos hotéis da marca Royal Palm, conquistando posições das mais variadas e ocupando espaços por onde passam, levando sensibilidade e acolhimento, que são marcas registradas do universo feminino", relata Cleide Balestri, Gerente Geral do Royal Palm Tower Anhanguera e Hotel Contemporâneo.

Grupo de gestoras.

"Nos últimos cinco anos, o percentual de mulheres compondo nosso time vem aumentando gradativamente e somos muito orgulhosos dessa nossa característica", complementa ela.

QUADRO POR GÊNERO

QUADRO GERAL DE COLABORADORES

2020		2021	
46,2%	53,07%	46,08%	53,92%

GRUPO GESTOR

2021	
51,9%	48,0%

77 gestores em todo o Grupo Royal Palm. 40 homens e 37 mulheres.

Programas de inclusão

Dentro de um quadro com tantas especificidades não poderiam faltar programas para incluir e desenvolver os jovens, que estão iniciando sua carreira no mercado de trabalho, e também as pessoas com deficiência, que precisam ser estimuladas e encorajadas a conquistarem cada vez mais seu espaço neste mesmo mercado.

No caso dos jovens, o Grupo os acolhe por meio do Programa de Jovens Aprendizes. Anualmente, jovens de 14 a 24 anos podem ingressar nos hotéis para aprenderem a trabalhar em áreas como Alimentos & Bebidas, Eventos, Governança, Recepção, Cozinha, e áreas administrativas como os departamentos de RH, Compras, Controladoria e Vacation Club.

Atualmente, os hotéis e o centro de convenções somam 33 jovens aprendizes que, paralelamente ao trabalho, estudam em instituições parceiras, tais como o Senac e o Centro Kennedy, de Campinas, e o Educandário Deus e a Natureza, em Indaiatuba.

33

jovens aprendizes

Turma de jovens aprendizes 2021/2022.

"Esse é um projeto importante na medida em que contribuímos ativamente com a formação desses adolescentes. A maioria nunca trabalhou e acaba encontrando aqui uma vocação ou, quando não, descobrem com qual tipo de atividade mais se identificam",
conta Ana Carolina de Carvalho Militão, Supervisora de Desenvolvimento no RH.

Segundo ela, o Programa também é bastante famoso internamente, pois a prioridade de contratação é dada às indicações de familiares de colaboradores.

Esses jovens são acompanhados de perto pelos gestores e RH, assim como os colaboradores que possuem algum tipo de deficiência. No caso do Royal, esse público é contratado de acordo com o perfil e necessidade do candidato. As pessoas são direcionadas às áreas a que melhor poderão se adaptar a fim de que o dia a dia transcorra com produtividade e inclusão, de fato.

Treinamentos e qualificação

Um time grande e com tantas diferenças somado à dinâmica dos negócios no dia a dia faz com que a agenda de treinamentos oferecida pelo Grupo seja sempre pensada de acordo com a necessidade específica daquele momento.

Em 2020 e 2021, os esforços da companhia nesse quesito estiveram focados em preparar o time para evitar a transmissão do novo coronavírus, tanto no trato com os hóspedes, quanto com os colaboradores. Turmas pequenas e com distanciamento, máscaras e álcool em gel presentes.

A qualificação técnica também teve destaque nesses anos. Os treinamentos específicos de cada área, de acordo com as funções, também foram mantidos a fim de garantir a produtividade e segurança de todos.

Já em 2021, as integrações de novos colaboradores puderam retornar, pois entendemos que elas possibilitam um acolhimento aos recém chegados, apresentando a Cultura da empresa para todos.

Programas Especiais

Na busca constante desse clima organizacional benéfico, mantemos os chamados **Programas Especiais**, que englobam os conceitos de administração participativa, além de reconhecer os colaboradores individual e coletivamente.

Fazer despertar o sentimento de pertencimento no coração dos colaboradores e seus familiares é um ponto positivo da nossa cultura e filosofia de trabalho. Percebemos que há identificação não só com a função, mas também com os valores e com o ambiente de trabalho cuidadoso e respeitoso entre os colaboradores e empresa.

DESPERTANDO O **PERTENCER**

Como exemplos, podemos citar nossa **Homenagem por Tempo de Casa**, o **Programa Bem-Vindos** – em que os colaboradores podem levar seus filhos, irmãos ou sobrinhos para brincar na área temática de lazer do Royal Palm Plaza – e o **Programa Momento Diferenciador,** pelo qual os colaboradores são reconhecidos por uma atitude que tenha mostrado a um cliente ou colega de trabalho, um dos preceitos do **Jeito Royal Palm de Atender.**

Sorteio de hospedagens para colaboradores em hotéis de luxo parceiros.

Premiação de Momento D no Royal Palm Tower Anhanguera.

Saúde e Segurança do Trabalho

Em 2020, o time de Saúde e Segurança do Grupo ganhou ainda mais relevância no dia a dia e na tomada de decisões. A partir de pesquisas, buscando entender as práticas da hotelaria em relação à pandemia, e da troca de experiências com médicos, a equipe implantou medidas de reação ao vírus rapidamente:

- Implementação do **protocolo de segurança** contra Covid-19, com medidas de conduta preventiva.
- Aplicação de **questionários de saúde** para todos os colaboradores que retornaram ao trabalho, bem como para fornecedores e visitantes.
- **Mapeamento dos colaboradores** sintomáticos e acompanhamento via ambulatório médico.
- Divulgação de atendimento médico via **telemedicina.**
- **Realização da SIPAT** (Semana Interna de Prevenção à Acidentes do Trabalho) de maneira híbrida, evitando aglomerações.
- **Mapeamento dos colaboradores** vacinados e doses recebidas.
- **Mantidas as reuniões de CIPA** para que a melhoria de processos e infraestrutura seguissem acontecendo na busca por um ambiente mais seguro e saudável.

DADOS DE SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO (2020-2021)

Atendimentos médicos no ambulatório: **12.067**
Investimentos: **R$ 909.948,93**

Responsabilidade Social

A parceria entre as instituições sociais de Campinas e Indaiatuba e o Grupo Royal Palm é antiga. Antes do nascimento do primeiro hotel, o Royal Palm Plaza, em 1997, o fundador Armindo Dias mantinha o DNA de cuidar dos projetos sociais que acolhiam os moradores da região.

Desde essa época, acreditamos que é preciso acolher quem nos acolhe e, no decorrer dos anos, novas instituições parceiras foram chegando. Juntos, criamos uma grande rede do bem.
Resumidamente, o Grupo pratica sua responsabilidade social apoiando instituições que estão ligadas às frentes de: cuidado com crianças em situação de vulnerabilidade; acolhimento à terceira idade; direcionamento de adolescentes e jovens aos estudos e/ou mercado de trabalho; e fomento cultural.

Como a maioria dos projetos sociais que desenvolvemos são realizados diretamente nas instituições ou, então, trazendo o público atendido por elas até as dependências dos hotéis, os anos de 2020 e 2021 acabaram impondo uma necessidade de mudança na maneira como nós os colocávamos em prática.

Até então, envolvíamos diretamente os colaboradores, que se voluntariavam a participar das ações. Historicamente, as atividades com as instituições reuniam de 100 a 700 pessoas a depender do projeto – realidade essa que acabaria por quebrar a recomendação de distanciamento social.

Como solução, a empresa optou por manter os apoios com doações de ativos e itens de consumo, contribuindo assim para que as entidades continuassem desenvolvendo seus trabalhos com as comunidades. Nesses dois anos, o grupo hoteleiro doou aproximadamente R$ 166.430,00 às parceiras, com as ações abaixo.

INSTITUIÇÕES SOCIAIS PARCEIRAS (2020-2021)

- Associação dos Amigos da Criança (AMIC)
- Instituto Sementes do Amanhã
- Senac
- Educandário Deus e a Natureza
- Centro Kennedy
- ABID Indaiatuba
- Lar dos Velhinhos de Campinas
- Orquestra Sinfônica Municipal de Campinas (OSMC)

Uma nova história

A parceria com o Instituto Sementes do Amanhã nasceu em meio à crise. Em 2020, a idealizadora da instituição, já conhecida pelo Grupo Royal por ser uma das moradoras mais antigas do bairro vizinho ao resort, veio até nós comunicar que o projeto estava saindo do papel.

Eles haviam conseguido espaço e autorização oficial para operar como creche no atendimento a 60 crianças da região, mas precisavam de apoio para ajeitar o local com pintura e alguns equipamentos. Foi aí que a parceria começou oficialmente.
A primeira doação feita ao Instituto levou latas de tinta para dar cor ao espaço, bem como utensílios de cozinha, pratos, copos e talheres para servir às crianças que ainda chegariam. Com a inauguração do local e no decorrer dos meses, fomos colaborando também com a doação de cestas básicas e alimentos do nosso próprio estoque, além da doação de aventais e tecidos para confecção de capas de almofadas para o berçário do Instituto. Nos Natais de 2020/2021, o Grupo ainda doou ao Instituto panetones e caixas de chocolate, que foram direcionados às famílias dos bairros Parque Oziel e Jardim Monte Cristo, colaborando para um Natal mais saboroso.

"Desde antes do nascimento do Instituto, contávamos com o apoio do Grupo Royal Palm na Associação de Moradores do Jardim Monte Cristo, onde atuei por muitos anos", relembra Maria das Graças Silva Meireles, idealizadora do Instituto. **"**

Esse projeto é um sonho realizado e é feito a muitas mãos. É muito bom ter um grande parceiro ao nosso lado", complementa ela.

Doação de panetones 2020.

Doação de panetones 2021.

DOAÇÕES AO **INSTITUTO SEMENTES DO AMANHÃ** (2020/21)

R$ 24.161,58

Empoderando Refugiadas

Conhecemos mais de perto, em 2021, o projeto Empoderando Refugiadas, realizado pela Agência da ONU para Refugiados (ACNUR), Rede Brasil do Pacto Global e ONU Mulheres. Com sede em Boa Vista (RR), o trabalho do projeto consiste em acolher mulheres refugiadas em solo brasileiro, provendo inclusão e profissionalização para que consigam se estabelecer em nosso país.

Em Campinas, o Empoderando Refugiadas mantém parceria com o Missão Vinde, uma casa de passagem para que as famílias de outros países fiquem por 30 dias até que seus membros consigam um emprego. Com isso, o objetivo é que elas sejam interiorizadas e que essas profissionais não fiquem concentradas apenas em Boa Vista. Foi por meio desses dois parceiros que o Royal conheceu os seus primeiros colaboradores venezuelanos.

"Poder participar dessa nova frente, dando oportunidade a essas pessoas em um novo país e com melhor condição de vida está sendo uma experiência muito positiva para toda a equipe", conta Maria Aparecida Souza Silva, Governanta do Royal Palm Plaza, gestora de alguns dos novos contratados que estão atuando desde outubro.

"Me sinto muito bem na equipe onde estou trabalhando, gosto muito do departamento onde fui alocado, pois lido com elétrica e eletrônica, que é o meu ramo. Me sinto muito bem e por isso dou 100% de mim no trabalho que desempenho no hotel", conta Miguel Gregório Campos Rios, venezuelano contratado como agente de manutenção no Resort.

"No Brasil, há virtudes e um futuro para mim e minhas filhas e sou muito grato pelo apoio dos amigos brasileiros", complementa ele. A intenção do Grupo é monitorar o andamento dessa nova frente de trabalho e estender o projeto às demais unidades.

Natal é época de AMIC e ABID

Agora, quando falamos de parcerias antigas, podemos citar a Associação Amigos da Criança (AMIC). A instituição possui três unidades na cidade de Campinas e a unidade II é a mais próxima de nós, instalada no Jardim Monte Cristo. Por lá são atendidas 700 crianças diariamente e trabalhos pontuais também são realizados junto às famílias do bairro. Anualmente, os voluntários do Grupo vão até lá e fazem uma grande festa de Natal, com direito a Papai Noel, saquinhos surpresa, brinquedos infláveis, monitores de recreação, muita comida, carinho e amor.

Paralelamente à organização dessa festa há também a adoção das cartinhas de Natal das crianças. Nessa ação, os colaboradores Royal adotam cerca de 130 crianças para dar um presente de Natal. Em 2020/2021, essa ação ganhou ainda mais importância, visto que a festa não pôde ser realizada.

"Essa parceria é um gesto de amor e proporciona esperança para as crianças atendidas e suas famílias. Essa ação voluntária atende as necessidades mais singelas do espírito natalino, pois a criança recebe um brinquedo, o que vestir e calçar em um momento do ano cheio de fraternidade", diz Marta Maria dos Santos Nonato, Diretora da unidade II da AMIC.

Já em Indaiatuba, a instituição assistida por nós no Natal é a ABID, que acolhe crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade até que encontrem uma família ou até que as suas próprias estejam aptas para recebê-los novamente. Em 2020, nossos colaboradores da unidade assaram e confeitaram bolos para entregar na instituição junto de mantimentos para compor a cesta de Natal da ABID.

"Fizemos uma ação parecida também na Páscoa de 2021, doando alimentos para atender a até 55 famílias", relata Jéssica Oliveira, da Nutrição do hotel e integrante do Comitê de Responsabilidade Social do Tower Anhanguera.

Comite de Responsabilidade Social entrega doações para ABID.

Fomento Cultural

Um dos nossos mais tradicionais apoios é à Orquestra Sinfônica Municipal de Campinas (OSMC), uma das mais antigas em todo o país.

O apoio se consolida na medida em que os hotéis Royal recebem os maestros e músicos convidados da OSMC. Esses profissionais vêm a Campinas para se apresentarem aos moradores da cidade.

Numa via de mão dupla, a OSMC adianta sua agenda ao Grupo, permitindo que os colaboradores saibam com antecedência a data e horários das apresentações. Os que sinalizam interesse ao RH recebem os ingressos com antecedência e gratuitamente.

R$ 85.500,00 EM HOSPEDAGENS CEDIDAS À OSMC (2020-2021)

Doação que faz a diferença

A Irmandade de Misericórdia de Campinas, representada pelo Hospital Irmãos Penteado e pela Santa Casa da cidade, viu sua demanda de atendimentos a pacientes aumentar no período pandêmico e, naturalmente, todas as áreas do hospital sofreram esse impacto e não seria diferente na cozinha.

Ao receber o contato do hospital e tomar ciência desse cenário, o Grupo prontamente providenciou a doação de um forno industrial combinado que havia em uma de suas unidades. Esse equipamento permite o preparo de vários tipos de alimentos em uma única câmera, garantindo qualidade e rapidez de cocção – uma ótima característica, levando em conta a demanda.

Também doamos álcool gel para a maternidade de Campinas quando o produto estava em falta, além de lençóis para a confecção de máscaras ao Grupo Primavera no início da pandemia.

"Essa doação é de extrema importância em razão do enfrentamento à pandemia de Covid-19 e terá um grande aproveitamento para o atendimento aos pacientes acometidos por esse vírus", comentou Murillo Antonio Moraes de Ameida, provedor da Irmandade, após a entrega do forno.

Grupo Royal Palm entrega forno industrial no Hospital Irmãos Penteado.

Comitê Consciente

Normalmente, o Lar dos Velhinhos de Campinas recebe nossos voluntários em julho para a realização de um evento que é bastante aguardado pelos idosos, a nossa festa Julina. Por se tratar de um público composto pelo grupo de risco da Covid-19, o Royal Palm e a Instituição optaram por não realizar o evento.

Ao saber do cancelamento já em 2020, o Comitê de Responsabilidade Social do Plaza se mobilizou para ajudar de alguma forma. Soubemos, então, que a conta de remédios e utensílios médicos do Lar estava bem mais cara do que o de costume – um reflexo da pandemia. Para ajudar, nossos colaboradores fizeram uma campanha e conseguiram arrecadar mais de R$ 14.000,00, como doação.

É importante ressaltar que todas as ações sociais somente são possíveis porque nossos colaboradores estão dispostos a ajudar. O voluntariado, além de fazer bem àquele que recebe o apoio, também engrandece a alma daquele que ajuda.

ESG (Environmental - Social - Governance)

2020

Responsabilidade Social R$ 254.722,10

R$ 91.642,98	Gestão de Resíduos
R$ 33.750,00	Orquestra de Campinas
R$ 3.622,50	Espaço para eventos
R$ 61.228,10	Doações Pandemia
R$ 8.140,20	Educandário Deus e a Natureza
R$ 2.145,00	Boldrini

2021

Responsabilidade Social R$ 178.277,86

R$ 91.642,98	Gestão de Resíduos
R$ 51.750,00	Orquestra de Campinas
R$ 23.342,38	Doações Pandemia
R$ 7.920,00	Educandário Deus e Natureza
R$ 3.622,50	Eventos

06

O que queremos para o futuro

Transparência, responsabilidade e muito trabalho para os próximos anos

Para o futuro, queremos reforçar nossa transparência nos negócios e colocar nossas práticas ambientais, sociais e de governança ainda mais em evidência.

O foco será, cada vez mais, na gestão, nas pessoas, nas questões socioambientais, nos jovens, na tecnologia, na diversidade, e, em práticas que façam nossos empreendimentos serem cada vez mais desejados pelo mercado e pelos clientes.

Esse é o nosso compromisso.

Com isso, sentimos necessidade de revisar anualmente nossas metas para os próximos anos e, desse jeito, sermos mais assertivos com os nossos compromissos, nossas estratégias e nossos investimentos.

Metas até 2023

- Ser uma **marca empregadora de referência** do ponto de vista do colaborador no segmento de hotelaria.
- Valorizar um **ambiente de trabalho ético**, com uma ouvidoria aberta a todos os colaboradores e cumprindo sempre as leis governamentais.
- **Estender o Selo Verde de Energia** aos demais empreendimentos do Grupo.
- Aderir ao **Programa de Certificação de Bioeletricidade do Mercado Livre de Energia** também no Hotel Contemporâneo, Tower Anhanguera e Tower Indaiatuba.
- Instalar uma **Estação de Tratamento de Água (ETA)** também no Royal Palm Hall.
- Implementar a cultura de **compra de crédito de carbono** juntamente aos nossos clientes.
- **Treinar 100% dos colaboradores** na cultura ESG, com ênfase na liderança.
- **Influenciar as instituições sociais parceiras** a praticarem a cultura ESG, levando conhecimento sobre o tema.
- Prezar por um quadro de colaboradores que se destaque pela **diversidade.**

Conselho Editorial: Departamento de RH e Marketing

Projeto Editorial: Pipah Comunicação e Débora Lopes (MTB:0836320)

Projeto Gráfico e Diagramação: Brancozulu

Fotos: MegaClick, Pedro Ribeiro e Shutterstock

Impressão: Campcores

Número de exemplares: 1.200

Dezembro/2021

Este material foi produzido com o apoio de:

ROYAL PALM

Hotels & Resorts