



ROYAL SAVOY

Heritage Sea Resort

SAVOY *signature*

**RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE  
2019**

# ÍNDICE

ÂMBITO .....	5
ESTRATÉGIA .....	5
Plano de objetivos .....	7
Capitulo I indicadores ambientais .....	8
Resíduos.....	8
Energia água e gás .....	11
Química copa/cozinha .....	13
Químicos quartos.....	13
Químicos piscina.....	13
Consumíveis cozinha .....	14
Consumíveis zonas públicas.....	14
Capitulo II .....	16
Meio ambiente.....	16
Capítulo III .....	18
Envolvimento dos colaboradores e clientes .....	18
Capítulo IV Formação dos colaboradores.....	19
Capítulo v .....	20
Envolvimento dos colaboradores e clientes .....	20
ENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES EM AÇÕES SOCIAIS .....	22
Capítulo V.....	23
Interação com A Comunidade Local, Projetos Relacionados Com A Política De Gestão/Parcerias .....	23
Capítulo VI.....	24
Interação com a comunidade local, projetos relacionados com a política de gestão/ parcerias .....	24
Capítulo v .....	26
Os nossos galardões.....	26
SAVOY GREEN SPIRIT .....	2

## Índice de Tabelas

Tabela 1 - Plano de Objectivos .....	7
Tabela 2 - Resíduos Royal Savoy .....	8
Tabela 3 - Taxa de Reciclagem .....	9
Tabela 4 - Comparativo Taxa de Reciclagem .....	9
Tabela 5 - Qualidade da reciclagem .....	10
Tabela 6 - Evolução da taxa de reciclagem .....	10
Tabela 7 - Consumo de energia Elétrica.....	11
Tabela 8 - Consumo de água.....	11
Tabela 9 - Consumo de gás .....	11
Tabela 10 - Guest in House.....	12
Tabela 11 - Consumo de Gás Propano + Energia .....	12
Tabela 12 - Químicos Copa / Cozinha .....	13
Tabela 13 - Químicos Andares.....	13
Tabela 14 - Químicos Piscina.....	13
Tabela 15 - Consumíveis Cozinha .....	14
Tabela 16 - Consumíveis Andares e Zonas Publicas.....	14

## Índice Gráficos

Gráfico 1 - Resíduos Royal Savoy no ano 2019.....	8
Gráfico 2 - Resíduos Royal Savoy 2019 .....	8
Gráfico 3 - Peso Percentual dos Resíduos ano 2019.....	9
Gráfico 4 - Consumo de água.....	11
Gráfico 5 - Consumo de energia Eletrica .....	11
Gráfico 6 - Consumo de Gás .....	11
Gráfico 7 - Guest in House.....	12
Gráfico 8 - Gás Propano + Energia.....	12
Gráfico 9 - Químicos Cozinha / Copa .....	13
Gráfico 10 - Químicos quartos / andares.....	13
Gráfico 11 - Químicos Piscina .....	13
Gráfico 12 - Consumíveis Cozinha.....	14
Gráfico 13 - Consumíveis Andares e Zonas Publicas .....	14
Gráfico 14 - Roupa Lavandaria .....	14

## Índice de Figuras

Figura 1 - Químicos Sutter.....	15
Figura 2 - Paisagem Ilha da Madeira .....	16
Figura 3 - Caminhada Solidaria .....	18
Figura 4 - Entrega de Diplomas andares .....	19
Figura 5 - Entrega Diplomas Bares.....	19
Figura 6 – Atividade de reflorestação com clientes .....	20
Figura 7 - Socio Patrocinador Corporate .....	20
Figura 8 - Atividade de Reflorestação .....	21
Figura 9 – Visita as Irmãs hospitaleiras .....	22
Figura 10 -Campanha Solidaria .....	22
Figura 11 – Parceiro Oficial .....	24
Figura 12 – Entrega da recolha de Tampinhas .....	24
Figura 13 - Quercus .....	24
Figura 14 - Prémio dado pela Associação Tampinhas.....	24
Figura 15 - Certificado Green Key .....	26
Figura 16 - Certificado Travel Life .....	27
Figura 17 - AHP Hotel Member .....	27
Figura 18 - Diploma Secretaria Regional do Turismo .....	27

## ÂMBITO

Implementámos uma nova filosofia de gestão, onde foram definidos objetivos nas vertentes de eficiência, eficácia e qualidade, procurando reforçar o relacionamento com os colaboradores e fornecedores, criando os princípios de uma gestão sustentável e assumindo um compromisso de responsabilidade social.

Este Relatório de Sustentabilidade reforça o compromisso em cumprir a nossa Política Ambiental, procurando um equilíbrio entre a vertente social, económica e ambiental e que permite a consolidação de uma gestão sustentável.

O presente relatório de sustentabilidade refere-se à atividade desenvolvida em 2019, e encontra-se dividido em três capítulos:

- No primeiro, apresenta-se a análise dos resultados dos indicadores ambientais – Energia, Resíduos, Águas e Químicos – e respetivos objetivos estratégicos para 2020.
- No segundo, formação e envolvimento dos colaboradores e clientes;
- No terceiro, interação com a comunidade local e projetos relacionados com a Política de Gestão/ Parcerias

## ESTRATÉGIA

- Envolver clientes, colaboradores, comunidade local e fornecedores, no sentido de incentivar a melhoria do desempenho ambiental em todas as suas atividades, produtos e serviços;
- Reforçar as competências dos recursos humanos;
- Assegurar a sustentabilidade económico-financeira



# Plano de objetivos

		PLANO DE OBJECTIVOS - 2020 ROYAL SAVOY																				
Processo do SGA	Objectivos	Valor actual (2019)	Valor a atingir (2020)	Acções a Desenvolver	Resp.	Evolução																
						Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez					
Ações ambientais	Divulgação e Execução de ações ambientais	3	4	Planear regularmente ações ambientais. Divulgar em folhetos e verbalmente aos hóspedes e colaboradores.	DC+DIR																	
	Realização de auditorias	3	4	Implementar auditorias conforme plano.	GQ																	
	Manter ou aumentar a quantidade de produtos de origem na RAM	Frutas, Verduras, Frangos, Vinhos	Frutas, Verduras, Frangos, Doces, Vinhos	Procurar e dar preferência a produtos da RAM, sempre que possível Verificar a possibilidade de conseguir chegar a um objetivo mensurável	C+GQ																	
	Aumentar proporção de produtos biológicos	Compotas	Azeite, doces e biscoitos	Procurar e dar preferência a produtos biologicamente rotulados, sempre que possível Verificar a possibilidade de conseguir chegar a um objetivo mensurável	C+GQ																	
Formação	Realização de ações de formação na área ambiental	2 Formações a 5 Áreas do hotel	3 Formações a 5 Áreas do hotel	Cumprir com o Plano de Formação Avaliar as formações ministradas	GQ																	
	Melhorar a eficiência da formação	60%	61%		GQ																	
Electricidade+água+gás/ Hóspede	Reduzir consumos de:																					
	Água (Andares + Cozinha+Rest+Bar+Áreas Comuns+Piscina)	0,31 m3	0,29 m3	Substituição de redutores de caudal +Acções de formação para sensibilização + Piscina = diminuir o nº de lavagens	ENG+GQ																	
	Electricidade (Andares + Cozinha+Rest+Bar+Áreas Comuns)	27,65 Kw	26,50 Kw	Mudar lâmpadas de Halogeneo para Led's +Acções de formação para sensibilização	ENG+GQ																	
	Gás	1,10 Kg	1,00 Kg	Acções de formação para sensibilização	ENG+GQ																	
Produtos Limpeza/ Hóspede	Reduzir consumos de:																					
	Áreas Alimentares	0,037 kg/ Lt	0,035 kh/ Lt	Melhorar eficácia na utilização produtos. Acções de formação para sensibilização	GQ																	
	Piscina	0,011 kg/Lt	0,010 Kg/Lt	Melhorar eficácia na utilização produtos. Acções de formação para sensibilização	GQ																	
	Alojamento	0,018 Kg/Lt	0,017 Kg/lit	Melhorar eficácia na utilização produtos. Acções de formação para sensibilização	GQ																	
Consumíveis	Cozinha	0,010 kg/Lt	0,009 kg/Lt	Sensibilizar os funcionários para a redução do uso de consumíveis	GQ																	
	Andares e Zonas públicas	0,053 kg/Lt	0,050 Kg/Lt	Sensibilizar os funcionários para a redução do uso de consumíveis	GQ																	
Resíduos	Taxa de reciclagem	70,68%	72,00%	Sensibilizar os funcionários para uma melhor separação dos resíduos	DR/GQ																	
	Qualidade da Reciclagem	" MuitoBoa"	"Excelente"	Melhorar qualidade da reciclagem	DR/GQ																	
Satisfação de Clientes e Fornecedores	Melhorar resultado Final Global de Satisfação	92,30%	92%	Sensibilizar os funcionários para a prestação de atendimento com rigor, qualidade e simpatia.	GQ																	
	Melhorar resultado Final Global de Satisfação Trip Advisor	4.5 (máximo 5)	4.7	Aumentar a percepção dos clientes da qualidade do hotel e da prestação de serviço	GQ																	
	Melhorar resultado Final Global de Satisfação Expedia	4.6(máximo 5)	4.8	Aumentar a percepção dos clientes da qualidade do hotel e da prestação de serviço	GQ																	
	Melhorar Satisfação Clientes /Sustentabilidade ambiental	72%Muito Bom 25% Bom	75%Muito Bom 26% Bom	Aumentar a percepção dos clientes das preocupações do Hotel em relação às questões ambientais	GQ																	
Data: 11-01-2020		Responsável pela Qualidade e Ambiente: Alice Costa											Direcção Geral: Luisa Correia									

Tabela 1 - Plano de Objectivos

# Capítulo I

## indicadores ambientais

### Resíduos

Resíduos Royal Savoy 2019																
Designação do resíduo	Código LER <sup>(1)</sup>	Cód. Operação	Qtd. Ano (em Kgs)	Peso percentual	Jan	Fev	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Cartão	150101	R12	8670	11,07%	1 382	795	821	1 421	1 462	1 145	1 215	1830	1410	2170	1600	1660
Embalão	150106	R12	3700	4,72%	867	1 008	1 021	1 123	1 167	1 391	1 389	850	710	880	670	590
Vidro	150107	R12	7480	9,55%	1 640	1 560	866	1 711	1 968	1 376	1 715	2000	830	1800	1590	1260
Resíduos biodegradáveis de cozinhas e cantinas	200108	R12	17870	22,81%	4 933	4 555	3 998	4 396	4 279	4 625	3 253	4090	2960	3010	4010	3800
Resíduos biodegradáveis	200201	R12	3480	4,44%								270	570	540	800	1300
Indiferenciado	200301	R12	37140	47,41%	4 319	3 099	4 430	4 749	4 238	3 996	3 890	7940	6280	7940	7900	7080
<b>QTD Total</b>			<b>78340</b>	<b>100,00%</b>	<b>13141</b>	<b>11017</b>	<b>11136</b>	<b>13400</b>	<b>13114</b>	<b>12533</b>	<b>11462</b>	<b>16980</b>	<b>12760</b>	<b>16340</b>	<b>16570</b>	<b>15690</b>

Tabela 2 - Resíduos Royal Savoy

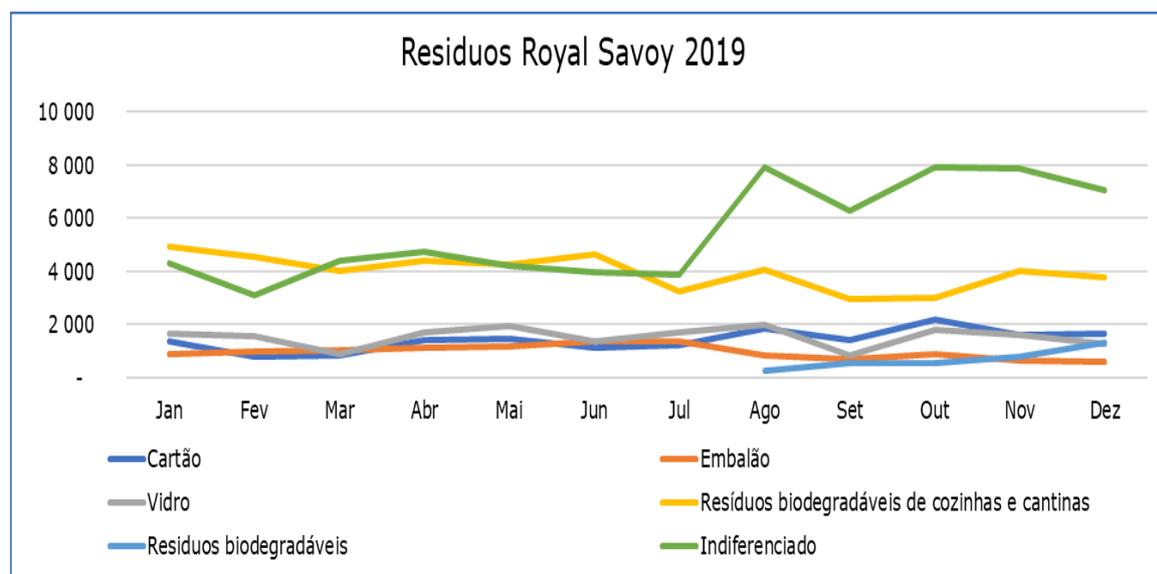


Gráfico 1 - Resíduos Royal Savoy no ano 2019

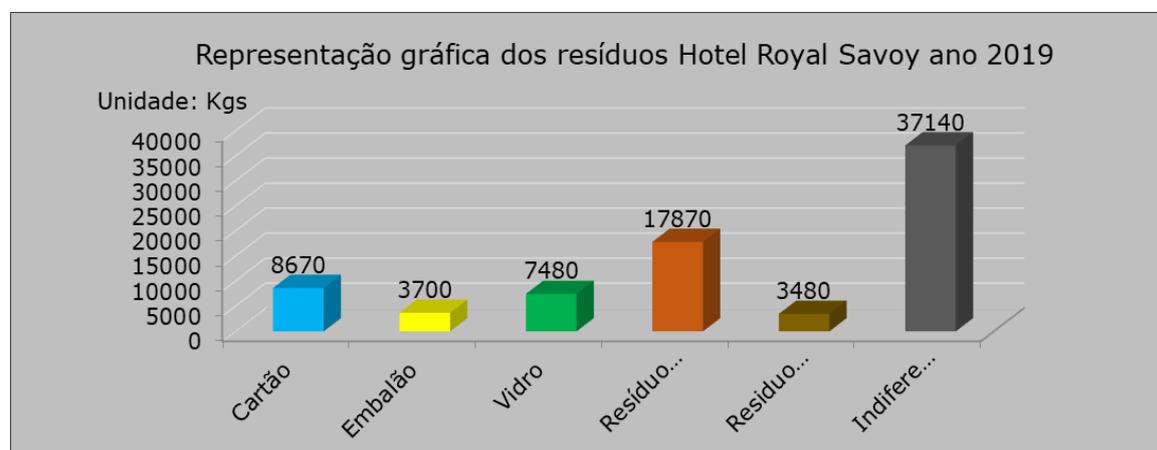


Gráfico 2 - Resíduos Royal Savoy 2019

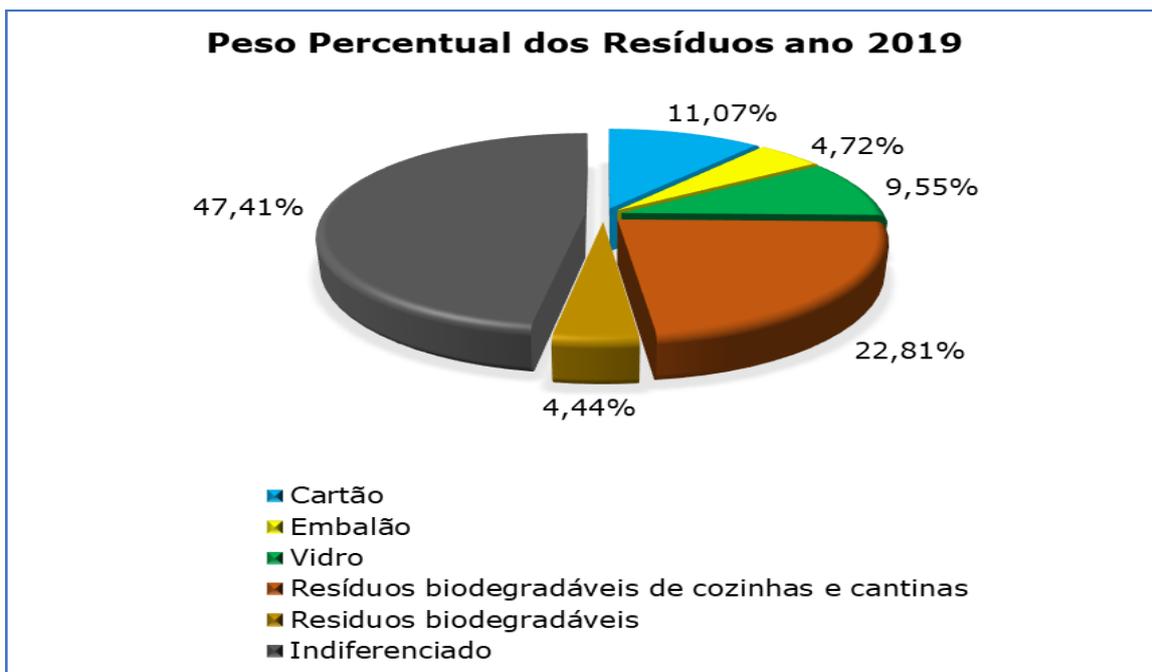


Gráfico 3 - Peso Percentual dos Resíduos ano 2019

TAXA-DE-RECICLAGEM ANO-2019			
<b>70,68%</b>		<b>15</b>	<b>MUITO-BOA</b>
DESIGNAÇÃO	PESO	%	TIPOS-RESÍDUOS
IND.	28.721	33,47%	INDIFERENCIADO
RECICLÁVEIS	27.043	31,52%	VID PLA PAP
ORG.	30.039	35,01%	ORGÂNICOS
TOTAL	85.803		TODOS

Tabela 3 - Taxa de Reciclagem

COMPARATIVO-TAXA-DE-RECICLAGEM			
<b>2017</b>	<b>59,35%</b>	<b>2018</b>	<b>61,25%</b>
	MÁ		BOA

Tabela 4 - Comparativo Taxa de Reciclagem

QUALIDADE DA RECICLAGEM				
QUALIDADE	LIMITES %		NÍVEL	CLASSIF
SUPER	90%	100%	A	18-20
EXCELENTE	80%	90%	B	16-18
MUITO BOA	70%	80%	C	14-16
BOA	60%	70%	D	12-14
MÁ	50%	60%	E	10-12
MUITO MÁ	30%	50%	F	6-10
PÉSSIMA	0%	30%	G	0-6

Tabela 5 - Qualidade da reciclagem

EVOLUÇÃO MENSAL DA TAXA DE RECICLAGEM 2019	JAN	67,13%	BOA	14
	FEV	74,56%	MUITO BOA	15
	MAR	73,25%	MUITO BOA	15
	ABR	64,56%	BOA	13
	MAI	70,44%	MUITO BOA	15
	JUN	68,53%	BOA	14
	JUL	66,06%	BOA	14
	AGO	72,02%	MUITO BOA	15
	SET	70,05%	MUITO BOA	15
	OUT	72,25%	MUITO BOA	15
	NOV	77,14%	MUITO BOA	16
	DEZ	72,14%	MUITO BOA	15
	MÉDIA 2019		70,68%	MUITO BOA

Tabela 6 - Evolução da taxa de reciclagem

Analisando os resíduos recicláveis, registou-se uma melhoria significativa na taxa de reciclagem, obtendo-se uma taxa de 70,68% em 2019, comparativamente ao valor obtido em 2018 (61,25%). A diminuição do peso total dos resíduos sólidos e o aumento da taxa de reciclagem, relativamente ao ano anterior, é consequência direta da promoção dos diversos programas de sensibilização e formação ambiental junto dos colaboradores e clientes.

## Energia água e gás

Consumo de energia elétrica kW/hosp				
Mês	2016	2017	2018	2019
Jan.	28,95	24,31	28,03	26,71
Fev.	26,24	21,84	24,56	25,01
Mar.	28,51	22,46	24,58	27,47
Abr.	25,44	21,79	25,14	24,98
Mai.	25,28	23,29	22,64	27,17
Jun.	27,10	22,48	23,85	25,61
Jul.	24,51	23,61	23,49	26,24
Ago.	24,62	21,97	23,80	27,73
Set.	26,10	27,28	25,11	29,80
Out.	24,72	27,92	24,82	28,12
Nov.	23,51	26,54	25,70	27,16
Dez.	30,64	29,82	30,15	35,83
Média Mensal	26,30	24,44	25,16	27,65

Tabela 7 - Consumo de energia Elétrica

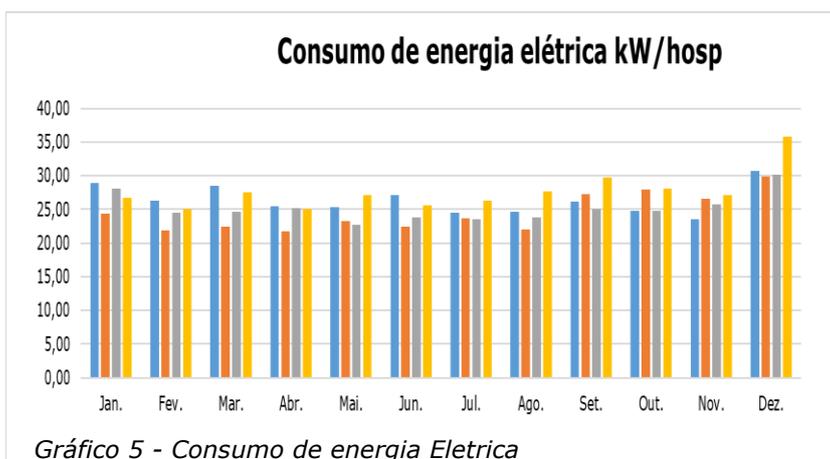


Gráfico 5 - Consumo de energia Elétrica

Consumo água da rede pública m3/hosp				
Mês	2016	2017	2018	2019
Jan.	0,22	0,22	0,25	0,30
Fev.	0,22	0,25	0,27	0,31
Mar.	0,24	0,23	0,29	0,27
Abr.	0,21	0,21	0,23	0,31
Mai.	0,21	0,21	0,24	0,31
Jun.	0,26	0,23	0,24	0,31
Jul.	0,23	0,24	0,22	0,28
Ago.	0,24	0,26	0,32	0,32
Set.	0,21	0,24	0,29	0,33
Out.	0,22	0,26	0,32	0,29
Nov.	0,22	0,26	0,25	0,37
Dez.	0,28	0,26	0,29	0,37
Média Mensal	0,23	0,24	0,27	0,31

Tabela 8 - Consumo de água

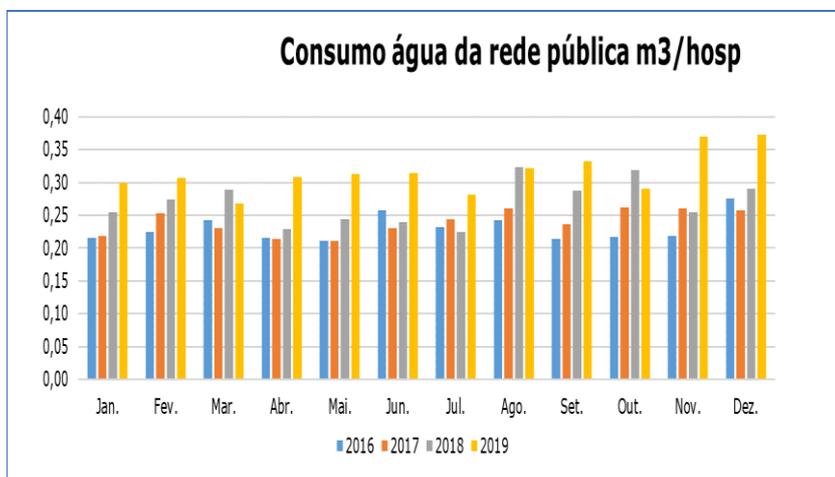


Gráfico 4 - Consumo de água

Consumo de gás propano Kg/hosp				
Mês	2016	2017	2018	2019
Jan.	1,36	1,18	1,34	2,16
Fev.	0,69	0,64	1,95	1,15
Mar.	2,00	1,32	1,19	2,03
Abr.	0,67	1,08	1,59	1,08
Mai.	1,20	1,17	0,92	1,28
Jun.	0,52	0,63	1,09	1,02
Jul.	0,87	0,37	0,52	0,51
Ago.	0,53	0,68	0,45	0,81
Set.	1,14	1,01	0,98	0,60
Out.	0,61	0,61	0,61	0,57
Nov.	0,64	1,25	0,68	1,14
Dez.	1,49	0,74	1,40	0,88
Média Mensal	0,98	0,89	1,06	1,10

Tabela 9 - Consumo de gás

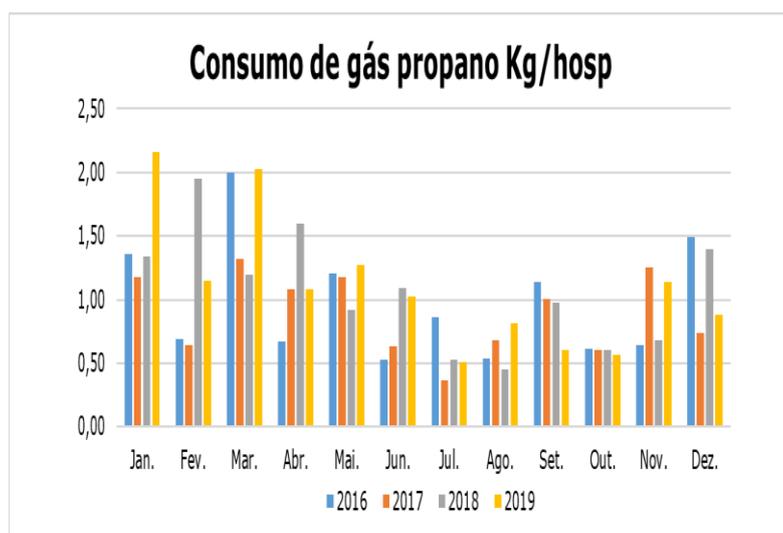


Gráfico 6 - Consumo de Gás

		Guest in house			
Mês		2016	2017	2018	2019
Jan.		9934	9853	9383	8896
Fev.		10012	9427	9381	8486
Mar.		9559	10042	10011	9030
Abr.		10183	10351	9557	10308
Mai.		10931	10697	10647	10506
Jun.		10932	10864	10733	10424
Jul.		12097	11517	11574	10602
Ago.		12805	13012	12418	11812
Set.		10492	10382	10531	10125
Out.		10837	10457	11076	10683
Nov.		10142	9915	9990	10203
Dez.		8401	8493	8899	7544
<b>Total Mensal</b>		<b>126325</b>	<b>125010</b>	<b>124200</b>	<b>118619</b>

Tabela 10 - Guest in House

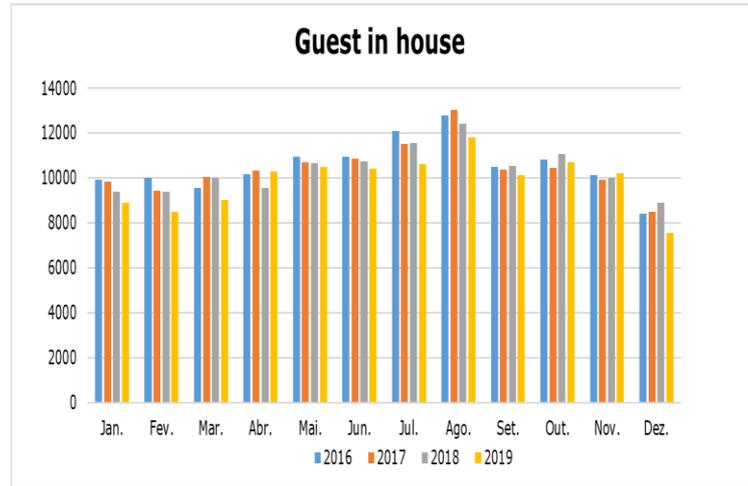


Gráfico 7 - Guest in House

		Consumo de gás propano Kg/hosp + Energia			
Mês		2016	2017	2018	2019
Jan.		30,31	25,48	29,37	28,87
Fev.		26,93	22,47	26,51	26,16
Mar.		30,51	23,78	25,77	29,50
Abr.		26,11	22,87	26,74	26,06
Mai.		26,48	24,47	23,56	28,44
Jun.		27,62	23,11	24,95	26,63
Jul.		25,38	23,98	24,01	26,76
Ago.		25,16	22,65	24,25	28,54
Set.		27,24	28,29	26,09	30,40
Out.		25,34	28,53	25,43	28,69
Nov.		24,15	27,80	26,37	28,30
Dez.		32,13	30,56	31,55	36,71
<b>Média Mensal</b>		<b>27,28</b>	<b>25,33</b>	<b>26,22</b>	<b>28,75</b>

Tabela 11 - Consumo de Gás Propano + Energia

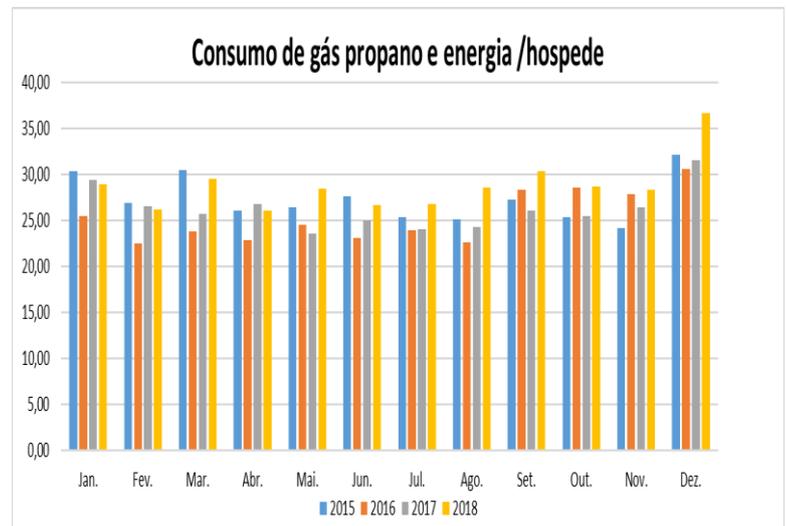


Gráfico 8 - Gás Propano + Energia

As médias apresentadas nos consumos devem-se às seguintes ações corretivas:

1. Ação de sensibilização aos nossos clientes e colaboradores – Sinaléticas informativas sobre: “Como reduzir consumos e ajudar o ambiente”;
2. Substituição de lâmpadas por leds em todas as áreas do Hotel;
3. Não aquecer a piscina sempre que esteja a chover ou em condições adversas, causou uma redução considerável no consumo de gás;
4. Foi efetuada uma redução no caudal da água das torneiras e chuveiros, sendo atualmente:
  - 4.1. Torneiras = 6L / m3
  - 4.2. Chuveiros = 10L / m3;
5. Foram efetuadas ações de formação aos colaboradores;
6. Equipamentos substituídos por outros com menor consumo.

## Química copa/cozinha

### Químicos Copa/Cozinha

Mês	2017	2018	2019
Jan.	0,012	0,046	0,041
Fev.	0,028	0,028	0,025
Mar.	0,040	0,054	0,037
Abr.	0,018	0,011	0,030
Mai.	0,048	0,040	0,028
Jun.	0,022	0,032	0,052
Jul.	0,036	0,022	0,036
Ago.	0,034	0,036	0,034
Set.	0,022	0,027	0,041
Out.	0,035	0,032	0,038
Nov.	0,025	0,040	0,049
Dez.	0,033	0,015	0,044
Média	0,030	0,032	0,037

Tabela 12 - Químicos Copa / Cozinha

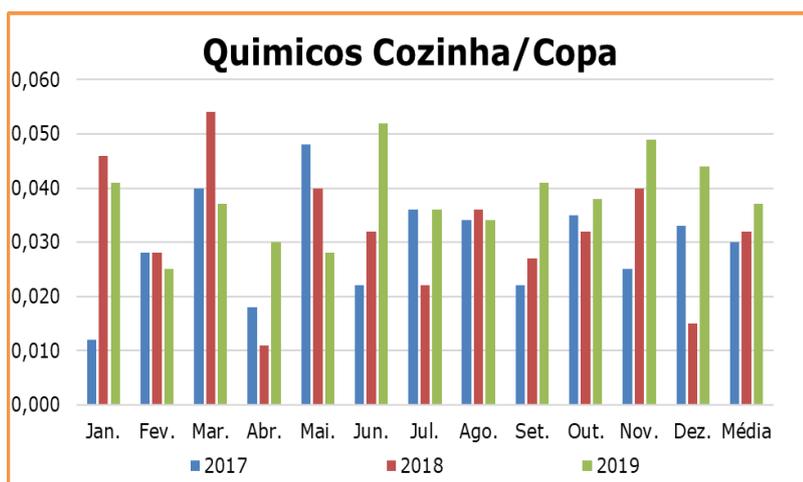


Gráfico 9 - Químicos Cozinha / Copa

## Químicos quartos

### Químicos Quartos/Andares

Mês	2017	2018	2019
Jan.	0,061	0,012	0,019
Fev.	0,020	0,016	0,015
Mar.	0,080	0,018	0,017
Abr.	0,054	0,014	0,015
Mai.	0,067	0,018	0,021
Jun.	0,076	0,013	0,017
Jul.	0,046	0,014	0,015
Ago.	0,049	0,010	0,019
Set.	0,053	0,012	0,019
Out.	0,076	0,014	0,022
Nov.	0,054	0,018	0,015
Dez.	0,070	0,011	0,025
Média	0,059	0,014	0,018

Tabela 13 - Químicos Andares

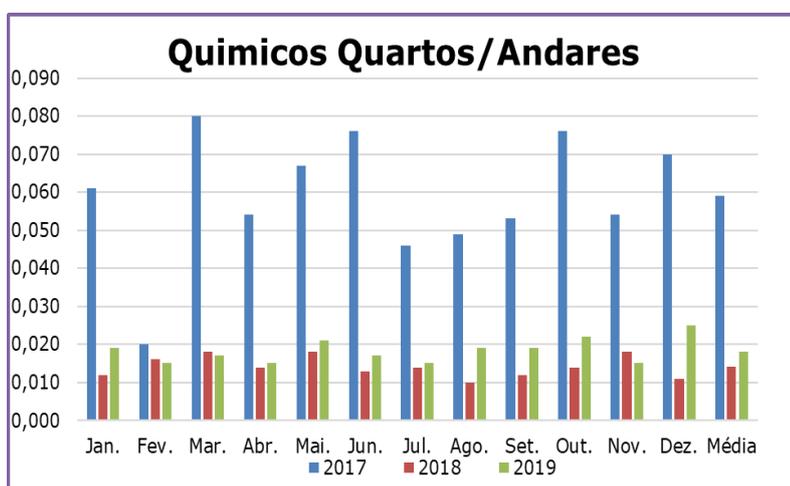


Gráfico 10 - Químicos quartos / andares

## Químicos piscina

### Químicos Piscina

Mês	2017	2018	2019
Jan.	0,000	0,000	0,011
Fev.	0,011	0,000	0,011
Mar.	0,015	0,011	0,016
Abr.	0,014	0,012	0,014
Mai.	0,020	0,013	0,014
Jun.	0,020	0,013	0,014
Jul.	0,018	0,012	0,025
Ago.	0,021	0,014	0,007
Set.	0,010	0,011	0,007
Out.	0,009	0,006	0,007
Nov.	0,006	0,004	0,004
Dez.	0,006	0,000	0,000
Média	0,013	0,008	0,011

Tabela 14 - Químicos Piscina

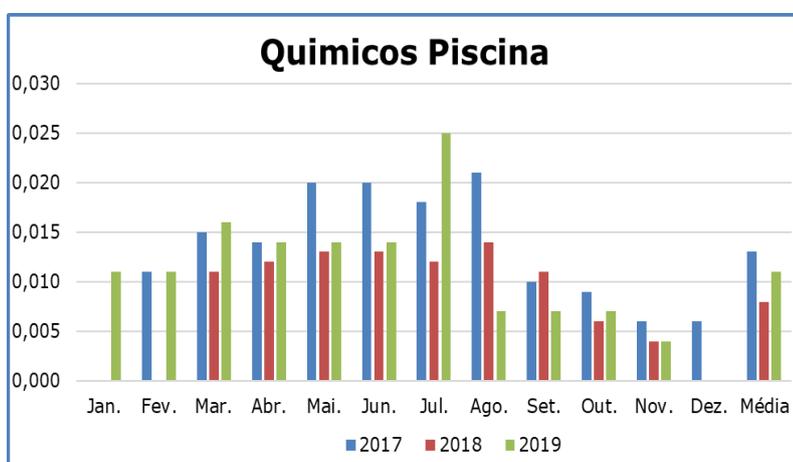


Gráfico 11 - Químicos Piscina

## Consumíveis cozinha

Consumíveis Cozinha			
Mês	2017	2018	2019
Jan.	0,000	0,006	0,005
Fev.	0,005	0,006	0,016
Mar.	0,001	0,000	0,005
Abr.	0,003	0,013	0,013
Mai.	0,001	0,006	0,018
Jun.	0,001	0,012	0,004
Jul.	0,001	0,012	0,013
Ago.	0,002	0,012	0,001
Set.	0,003	0,005	0,010
Out.	0,001	0,001	0,003
Nov.	0,005	0,024	0,012
Dez.	0,002	0,022	0,016
Média	0,002	0,010	0,010

Tabela 15 - Consumíveis Cozinha

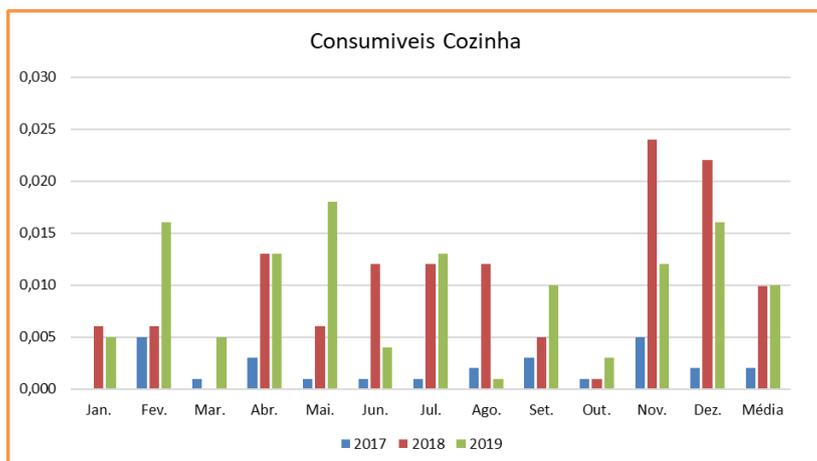


Gráfico 12 - Consumíveis Cozinha

## Consumíveis zonas públicas

CONSUMÍVEIS ANDARES E ZONAS PÚBLICAS Royal Savoy			
2019 Mês	Total p/mês	Nº Guests	Valor Médio por Cliente (Kg/Lt)
Jan	473	8896	0,053
Fev	456	8486	0,054
Mar	590	9030	0,065
Abr	457	1 0308	0,044
Maio	686	1 0506	0,065
Jun	494	1 0424	0,047
Jul	401	1 0602	0,047
Ago	583	11 812	0,049
Set	531	1 0125	0,052
Out	633	1 0683	0,059
Nov	412	1 0203	0,040
Dez	404	7544	0,054
MÉDIA	680	13180	0,053

Tabela 16 - Consumíveis Andares e Zonas Publicas

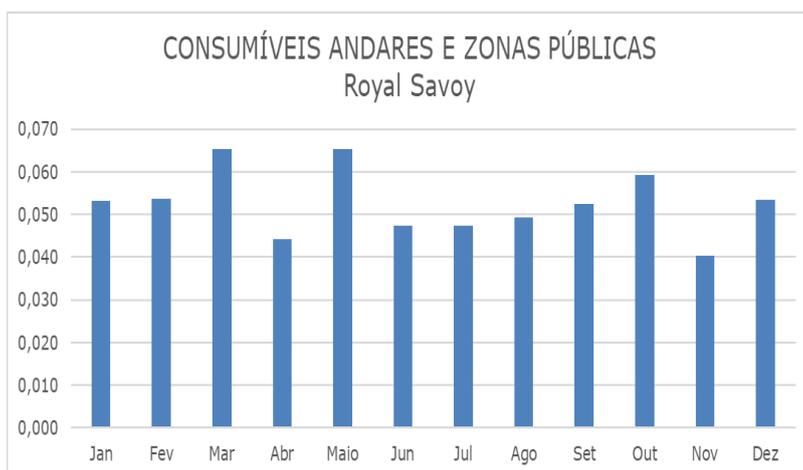


Gráfico 13 - Consumíveis Andares e Zonas Publicas

## LAVANDARIA – RECOLHA DE ROUPA NOS QUARTOS

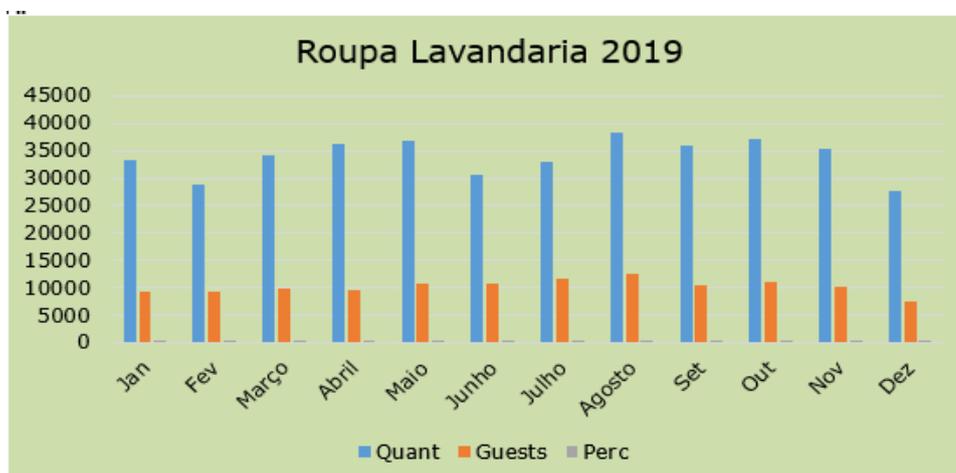


Gráfico 14 - Roupa Lavandaria

O hotel está consciente que o uso excessivo ou impróprio de químicos em geral pode ter impactos negativos na saúde do ser humano e do ambiente, pois pode causar poluição e contaminação do meio envolvente.

Contactámos durante este ano os nossos fornecedores, questionando se os produtos que estes utilizam/fornecem continham algum dos agentes químicos referidos na lista do programa ao que todos responderam que não utilizavam produtos com esses componentes.

Os fornecedores auscultados foram nomeadamente:

- Truly Nolen – Pest Control;
- RJP- Fornecedor de produtos de higiene e limpeza.

Adicionalmente foram sensibilizados, os vários utilizadores de produtos de higiene e limpeza nas suas tarefas quotidianas, do método de utilização racional dos químicos nas diferentes áreas do Hotel, com o intuito de garantir que estes apenas o utilizam quando necessário, da forma correta e assim, reduzir a utilização dos mesmos e como tal o respetivo impacto ambiental.



Figura 1 - Químicos Sutter

## Capítulo II

### Meio ambiente



*Figura 2 - Paisagem Ilha da Madeira*

O Royal Savoy alerta os seus hóspedes para evitarem atividades que prejudiquem negativamente a fauna e os habitats locais, através do cumprimento das seguintes normas de conduta, estabelecidas pelo Instituto das Florestas e Conservação da Natureza da Região Autónoma da Madeira.

#### **É proibido:**

- A colheita, corte, captura, abate ou detenção de exemplares de seres vivos, bem como a destruição dos seus habitats naturais;
- Introdução de espécies animais ou vegetais exóticos;
- A extração de material geológico ou arqueológico ou a sua exploração, quer de origem marinha, quer terrestre;
- Lançamento de detritos sólidos ou líquidos suscetíveis de produzir efeitos negativos ou potencialmente negativos ao meio ambiente;
- A prática de atividades ruidosas que perturbem a fauna endémica;
- Não faça lume;
- Se é fumador, não deite as beatas no chão, guarde-as para colocar no caixote do lixo.

**No que toca à cultura local, informamos ainda:**

- Não existem quaisquer comunidades indígenas, na ilha, que requeiram o conhecimento, por parte dos hóspedes, de costumes ou formas especiais de tratamento;
- Não existe qualquer tipo de código de vestuário, contudo recomendamos o uso de vestuário mais conservador durante visitas a locais de índole religiosa;
- Recomendamos uma interação respeitosa com os membros da comunidade local, questionando-os sobre qualquer dúvida que possa surgir relativamente a algum comportamento ou atividade (e.g. perguntar se é apropriado tirar fotografias, abordar determinados tópicos, entre outros).

# Capítulo III

## Envolvimento dos colaboradores e clientes



*Figura 3 - Caminhada Solidaria*

A caminhada solidária reuniu hóspedes e colaboradores do Grupo

## Capítulo IV

### Formação dos colaboradores



*Figura 4 - Entrega de Diplomas andares*



*Figura 5 - Entrega Diplomas Bares*

## Capítulo v

### Envolvimento dos colaboradores e clientes

Em fevereiro deu-se lugar a plantações, realizadas no Pico do Areeiro que contou com a colaboração de 12 hóspedes e 2 funcionários dos hotéis Royal Savoy e Savoy Gardens.

Ao todo foram plantadas cerca de um milhar de plantas de dez espécies indígenas e endémicas da Madeira: Loureiros (*Laurus novocanariensis*), piornos (*Teline maderensis*), massarocos (*Echium candicans*), alindres (*Euphorbia melífera*), estreleiras (*Argyranthemum pinnatifidum*) e cenouras-da-rocha (*Monizia edulis*) ficaram no solo, no aconchego das camas de estilha, aguardando os nevoeiros e os chuviscos da noite.

“Os profissionais de hotelaria, para além do enorme empenho revelado na plantação, tiveram oportunidade de aprender no terreno a importância da recuperação da biodiversidade no maciço montanhoso central para o futuro sustentado do turismo na Madeira. Os turistas, quase todos britânicos e aficionados da jardinagem, interiorizaram muito rapidamente os ensinamentos dos monitores e plantaram com uma alegria extraordinária”.



Figura 6 – Atividade de reflorestação com clientes

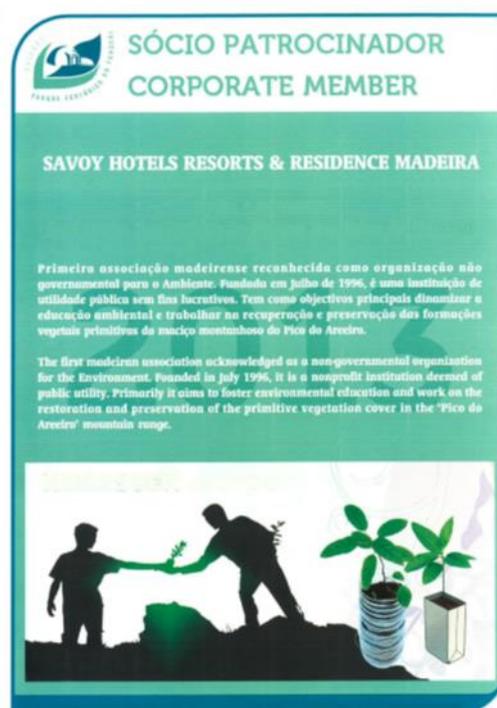


Figura 7 - Socio Patrocinador Corporate

Estas iniciativas provam que uma boa parte dos hóspedes está aberto a estas atividades e vê nelas não só uma forma diferente de participar no esforço de reflorestação das serras madeirenses, como também uma fonte de convívio e de interação com o meio ambiente e com a comunidade locais.

Depois de quatro horas de trabalho, num ambiente com temperaturas entre os 3 e os 5º C, humidade relativa sempre a rondar os 100%, nevoeiro quase constante e vento de nordeste com intensidade entre os 30 e 40 Km/hora, nada melhor que uma substancial sopa de trigo e uma quente infusão de ervas para fazer a digestão e regressar reconfortado à baixa do Funchal, onde o sol ainda brilhava. Na despedida ficamos com a certeza que ganhamos mais amigos para a nossa causa.”



*Figura 8 - Atividade de Reflorestação*

Numa outra iniciativa, o Hotel participou nas jornadas de reflorestação de espécies indígenas e endémicas da Madeira na zona mais alta do Campo de Educação Ambiental do Cabeço da Lenha inserido no programa “Reflorestar e Aprender”.

É um programa ambiental de reflorestação e sensibilização de muita importância da nossa floresta.

## ENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES EM AÇÕES SOCIAIS



Figura 10 -Campanha Solidaria



Figura 9 – Visita as Irmãs hospitaleiras

A “Família Savoy”, numa ação de colaboração e boa vontade com os mais carenciados, conseguiu angariar uma grande quantidade de bens, que foi entregue às Irmãs Hospitaleiras.

## **Capítulo V**

### **Interação com A Comunidade Local, Projetos Relacionados Com A Política De Gestão/Parcerias**

#### **O Nosso Compromisso Para Quem Mais Precisa**

O Hotel Royal Savoy orgulha-se em cumprir com as mais exigentes certificações na área das políticas ambientais e energéticas. Prova disso são os recentes galardões recebidos de entidades como o Governo Regional da Madeira e das organizações internacionais Green Key e AHP.

Mas a nossa responsabilidade não termina aqui. Também no que diz respeito à comunidade onde nos inserimos, existe a convicção que temos de ajudar quem mais precisa. Por isso pusemos em marcha, um programa de recolha de donativos que permite a cada cliente contribuir de uma forma simbólica e efetiva, para o bem estar de milhares de cidadãos, apoiados por dezenas de instituições de solidariedade social locais. São desde orfanatos a lares de terceira idade e hospitais. Assim sendo contamos com a vossa colaboração, doando 1 euro na sua fatura de extras. Este débito é automático, mas será retirado caso o solicite.

Todo o montante doado será entregue a organizações de caridade e apoio social da Madeira, uma contribuição que visa tornar a vida um pouco mais fácil a quem mais precisa.

A Quercus, a Associação de Deficientes da Madeira, entre outras associações locais de carácter comunitário, às quais nos associamos e somos parceiros, com o intuito de colaborar com a comunidade local.

## Capítulo VI

Interação com a comunidade local, projetos relacionados com a política de gestão/ parcerias



Figura 12 – Entrega da recolha de Tampinhas



Figura 11 – Parceiro Oficial



Figura 14 - Prémio dado pela Associação Tampinhas



Figura 13 - Quercus

A Associação de Deficientes da Madeira e a Quercus, são associações de carácter comunitário, às quais nos associámos e somos parceiros, com o intuito de colaborar com a comunidade local.

No que diz respeito a doações, durante 2019 foram efetuados donativos em géneros e monetários, às seguintes instituições:

- ||| Centro de reabilitação Pedagógica da Sagrada Família/ Irmãs Hospitaleiras
- ||| Centro da mãe.
- ||| Acreditar
- ||| Liga Portuguesa contra o Cancro
- ||| Associação de Deficientes da Madeira

Os donativos em géneros foram, nomeadamente, roupa de cama, roupa de casa de banho, toalhas de piscina, roupões e copos de vidro.

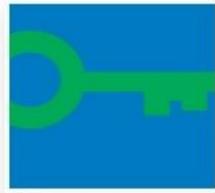
Os donativos oferecidos pelos nossos hóspedes, no valor simbólico de 1 euro por estadia, foram entregues a Associações de Reabilitação Psicossocial e Profissional de Pessoas com deficiência.

# Capítulo v

## Os nossos galardões

GK Certificate issued 7 June 2018.

### International Environmental Award



# Green Key

**Hotel Royal Savoy**

*Funchal*

Valid until the 6<sup>th</sup> June

# 2019

Green Key is an eco-label for tourism and leisure establishments and is awarded to establishments that fulfil a list of environmental requirements. Obtaining Green Key demonstrates the establishments' efforts to develop an environmental friendly, sustainable and responsible business.

  
**José Archer**  
Board President

  
**Fátima Vieira**  
National Green Key operator



Associação Bandeira Azul da Europa  
Edifício Vasco da Gama,  
Rua General Gomes Araxjo, Bloco, sala 1.31  
Telephone: +351 21 3942740  
Mail: [chave.verde@abae.pt](mailto:chave.verde@abae.pt)  
Web: <http://greenkey.abae.pt/>

[www.greenkey.global](http://www.greenkey.global)

Figura 15 - Certificado Green Key



**Gold Certified for  
Accommodation Sustainability**

Following an independent audit against the Travelife Standard\*

## Royal Savoy Hotel & Resort

Rua Carvalho Araújo, Funchal, Madeira, 9000-022,  
Portugal has achieved Travelife Gold  
Certification

**They have shown Travelife evidence that  
they are taking action in the following  
areas:**



Minimising their environmental impacts



Improving the economic and social impacts for people  
in their community



Respecting and protecting human rights and fair labour  
practices



Safeguarding animal welfare and biodiversity

06/12/2018 to 06/12/2020  
certificate number -  
00003140

\*The Travel Standard is recognised by the Global Sustainable Tourism  
Council (GSTC) Travelife Ltd, 30 Park Street, London, SE1 9EQ, United Kingdom.  
Registered in England No 03290532 [www.travelifestaybetter.com](http://www.travelifestaybetter.com)

Figura 16 - Certificado Travel Life



Figura 17 - AHP Hotel Member



Figura 18 - Diploma Secretaria Regional do Turismo

A ostentação de um galardão ambiental é a confirmação de boas práticas de preocupações ambientais e de desenvolvimento sustentável.

Conclusão: A finalidade da elaboração do relatório tem como objetivo uma forma de melhoria no controle sustentável da nossa organização.