Plano de Gestão da Sustentabilidade

Atualização: Maio/2018

InterContinental Hotels Group PLC Registered in England No.5134420 Registered Office: Broadwater Park, Denham, Buckinghamshire UB9 5HR

INDICE

1. Apresentação
2. Turismo responsável
3. O hotel
4. Estratégia de Responsabilidade Corporativa
5. Colaboração
6. Politicas
7. Qualidade
8. IHG® Foundation
   - 8.1 Apoio a comunidades locais
   - 8.2 Nossa abordagem sobre doações para entidades carentes
   - 8.3 IHG® Academy
9. Meio Ambiente
   - 9.1 Green Engage
   - 9.2 Green Globe
   - 9.3 Educação a colaboradores
   - 9.4 Conscientização e Participação dos Hóspedes
   - 9.5 Clima e Carbono
   - 9.6 Inovação que não compensa
   - 9.7 Nossas Emissões
   - 9.8 Energia
   - 9.9 Água
   - 9.10 Resíduos Sólidos
   - 9.11 O desperdício de alimentos
   - 9.12 Biodiversidade
   - 9.13 Cadeia de Suprimentos
   - 9.14 Código de Conduta Vendedor IHG®
10. Nossa gente
    - 10.1 Programa Heart of House
11. Gerenciamento de Risco e Segurança
    - 11.1 Gerenciamento de Risco
    - 11.2 Hotel Seguro
12. Direitos Humanos
    - 12.1 Condições de Trabalho
    - 12.2 Compromisso IHG Anti-Suborno
    - 12.3 Como nossos colaboradores podem levantar uma queixa
    - 12.4 Cadeia de Fornecedores Responsáveis
    - 12.5 Proteger as comunidades locais
13. Código de Conduta

Anexos

1. Apresentação

Este relatório detalha o nosso enfoque em responsabilidade corporativa (RC), prioridades e realizações de nossos programas. Estamos orgulhosos de tudo o que temos alcançado e reconhecemos que a nossa jornada para incorporar a responsabilidade corporativa em nosso hotel deve continuar. Portanto, continuaremos a estabelecer padrões e expandir nossas atividades fazendo nossos objetivos de Responsabilidade Corporativa e atividades um elemento fundamental de nosso negócio global, visão e estratégia. Para nós, não é uma questão de saber se você opta por trazer retornos para os acionistas ou apoiar a comunidade, grandes empresas fazem as duas coisas e é isso que estamos empenhados em fazer, agora e no futuro.

2. Turismo responsável

IHG® e Turismo responsável

O turismo desempenha um papel importante na economia mundial e é uma importante fonte de riqueza para muitos países, particularmente dos países em desenvolvimento, como o Brasil, onde o turismo pode ser a principal fonte de prosperidade econômica.

A cadeia de abastecimento da nossa indústria tem como efeito a criação de atividade empresarial em quase todos os outros setores da economia. Ao mesmo tempo, o setor enfrenta uma pressão crescente para equilibrar o seu desempenho econômico com a sua função social e os impactos ambientais. Reconhecendo que este é o contexto em que conduzimos nossos negócios, nós acreditamos que turismo deve ser operado de forma responsável e que os benefícios em longo prazo dessa atitude superam largamente os custos.

Faz sentido colocar o turismo responsável no coração do nosso programa RC. Ele vai desempenhar um papel importante na viabilidade em longo prazo do nosso negócio e do setor de viagens e turismo.

Nossa cultura de negócio responsável

A responsabilidade corporativa na IHG® inclui:

- Uma forte liderança e governança que promove atitudes e comportamentos responsáveis por toda a rede IHG®
- Temos a certeza que nossos colaboradores entendem assuntos legais e reputacionais e nossas métricas vencedoras
- Asseguramos a segurança dos nossos colaboradores, hóspedes e outros visitantes dos nossos hotéis e escritórios
- Operamos efetivamente o gerenciamento de riscos e controles internos
- Engajamos em redes de suprimentos responsavelmente.

IHG® Metas 2013 – 2017

Em Setembro 2013 a IHG® lançou as metas de 5 anos de comprometimento ambiental para 5 anos e conseguimos avançar em muitas áreas apoiando as ações que nossos hotéis desenvolvem localmente:

- **IHG Academy**

Possibilitar habilidades e melhorar a empregabilidade para 40.000 pessoas através do IHG Academy. Excedemos a meta de 20.000 dois anos antes e dobramos nossa meta para 40.000. Desde 2013 atingimos 47.962 indivíduos que se beneficiaram do programa IHG Academy que gerou 120% da meta atingida.

- **Redução de pegada de carbono em 12% por apartamento ocupado**

Continuamos fazendo progresso em relação a redução da pegada de carbono e desde 2013 conseguimos reduzir em 15%. O resultado mais significativo foi em nossos hotéis gerenciados que reportaram a redução de 27% gerando 125% da meta alcançada.

- **Redução do uso de água por apartamento ocupado em 12%**

De 2013 – 2017 reduzimos em 5% o uso de água em apartamento ocupado. Apesar de não ter atingido a meta de 5 anos, notamos uma redução significativa de 15% em água em nossos hotéis administrados resultando em 42% da meta atingida.

- **Controlar e reportar diversidade dentro da nossa rede de fornecimento**

Nosso gasto com fornecedores nos EUA foi de U$ 66 milhões versus U$ 59 milhões em 2016. Meta atingida.

- **Integrar responsabilidade corporativa no critério de seleção e processo de avaliação de fornecedores**

Nossos fornecedores são obrigados a preencher questionários que cobrem aspectos de negócios responsáveis e direitos humanos. Meta atingida.

IHG® Metas 2018 – 2020

- **Reduzir a pegada de carbono entre 6% - 7% por apartamento ocupado –** Lançando 2 projetos de gestão de recursos hídricos por ano
- **Impacto nas comunidades 30.000 – 40.000 indivíduos treinados com habilidades da hospitalidade através do IHG® Academy –** aumentando para U$ 3 milhões o suporte através do IHG® Foundation
- **Nossa gente –** aumentar o percentual de diversidade (em termos de sexo e nacionalidade /etnia) dos líderes na IHG®. Aumentar o percentual de mulheres trabalhando em funções de Operações e Gerência Geral nos hotéis administrados. Controlar e reportar engajamento dos colaboradores anualmente
- **Rede de suprimentos –** Auditar os fornecedores preferenciais da IHG®. Aumentar o percentual de fornecedores que atendem os critérios de sustentabilidade da IHG®.

3. O hotel

Com 195 apartamentos, o InterContinental® São Paulo foi inaugurado em 1996 e faz parte da rede inglesa InterContinental Hotels Group (IHG), maior grupo hoteleiro do mundo. Temos 13 marcas em nossa família, abrangendo 5.367 hotéis em cerca de 100 territórios e países. As marcas que constituem o grupo são: InterContinental, Kimpton, Hualuxe, Even, Holiday Inn, Holiday Inn Express, Holiday Inn Resort, Holiday Inn Club Vacations, Crowne Plaza, Staybridge Suites, Candlewood Suites, Indigo e Avid. Localizado na cidade de São Paulo, próximo a

Avenida Paulista, o hotel tem uma forte ligação com a arte e presta homenagem aos mestres do modernismo em seus ambientes. As nove salas do Centro de Eventos foram batizadas com nomes de personalidades da Semana de Arte de 1922:

- Amaral - Tarsila do Amaral
- Andrade - Oswald de Andrade
- Brecheret - Victor Brecheret
- Malfatti - Anita Malfatti
- Di Cavalcanti - Emiliano Di Cavalcanti
- Zanini - Mario Zanini - Pintor e decorador - De 1907 + 1971
- Bonadei - Aldo Bonadei - Pintor - importante atuação na consolidação da arte moderna paulista - De 1906 + 1974
- Nery - Ismael Nery - Pintor surrealista - De 1900 + 1934
- Giorgi - Bruno Giorgi - Escultor e professor - De 1905 + 1993

O restaurante, Tarsila, especializado em cozinha brasileira contemporânea, oferece uma diversidade de experiências em um mesmo ambiente. Conceito de Brunch aos domingos, almoço durante a semana com buffet executivo e menu à la carte durante o jantar.

4. Estratégia de Responsabilidade Corporativa

A responsabilidade corporativa é parte essencial para a forma como fazemos negócios e é uma parte fundamental das nossas práticas de um negócio responsável. Nós a tratamos como uma questão estratégica de negócios, acreditando que RC só faz sentido se está alinhada a nossa visão de se tornar uma das maiores empresas do mundo, criando Grandes Hotéis que os Hóspedes Adoram.

Acreditamos que a incorporação de fatores sociais e ambientais em nossa estratégia e operação de do negócio desempenharão um papel vital para a viabilidade a longo prazo do nosso negócio e do setor de viagens e turismo.

A nossa ambição é transformar a hospitalidade para comunidades mais sustentáveis em uma vida melhor. Para atingir nossa ambição, temos de começar por reconhecer que todos os estágios do ciclo de vida de um hotel, do desenvolvimento e construção até o fornecimento de bens e serviços, influenciam

na nossa pegada ambiental, social e econômica. Ao mesmo tempo, nosso hotel apoia o desenvolvimento econômico através da criação de fontes estáveis de renda e oferecendo oportunidades para o emprego local e negócios locais.
Nossa estratégia de Responsabilidade Corporativa tem dois pilares:

- A sustentabilidade ambiental - nós conduzimos os assuntos de sustentabilidade ambiental através da nossa plataforma online de gerenciamento ambiental – Green Engage
- Comunidades sustentáveis - criamos oportunidade econômica local, particularmente através do programa IHG Academy, e oferecemos abrigo quando ocorre uma catástrofe através do programa Shelter In a Storm.

Para traduzir nossos objetivos em ação criou-se o IHG® Foundation, que tem como base três programas centrais de responsabilidade corporativa: “Green Engage”, o “IHG Academy” e o “IHG Shelter in a Storm Programme”. Esses programas auxiliam nosso hotel a desempenhar um papel importante, o de criar empregos, estimulando oportunidades econômicas, fazer a gestão dos seus impactos ambientais de uma maneira responsável e proporcionar abrigo em momentos de necessidade. O IHG® Foundation ajuda a estabelecer as bases para comunidades mais fortes, saudáveis e prósperas em todo o mundo. Visam ajudar as comunidades a desenvolver habilidades de hospitalidade, apoiando aqueles afetados por desastres, incentivando grupos comunitários de base e protegendo o meio ambiente. Através do apoio a projetos comunitários em todo o mundo, estamos fazendo a nossa parte para tornar as comunidades locais melhores lugares para todos.

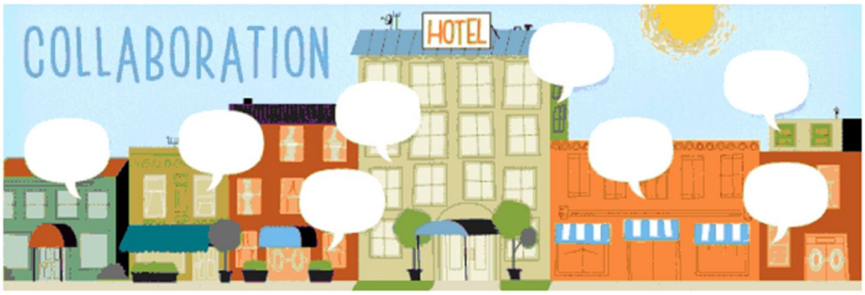
Mais informações sobre a estratégia corporativa e sobre a IHG acessar o relatorio corporativo em www.ihgplc.com e para mais informações sobre IHG Foundation http://www.ihgfoundation.org

Para medir o nosso progresso contra a nossa meta global, a IHG estabeleceu quatro áreas para nos concentrarmos – Retorno Financeiro, Nossa Gente,

Experiencia do Hóspede e Empresa Responsável. Cada uma dessas áreas possuem metas que são medidas mensalmente. A área Empresarial responsável tem como meta tomar uma posição ativa sobre questões ambientais e da comunidade, a fim de criar valor para a IHG, proprietários e hóspedes.

A estratégia da IHG está baseada na inovação e colaboração. De forma que a companhia tenha as políticas e sistemas de medição e gestão corretos.

5. Colaboração



Nosso modelo de negócio é baseado na parceria. Com esta forma de trabalho conseguimos com que nossos parceiros venham naturalmente. Nossos *stakeholders* desempenham um papel fundamental para nos ajudar a identificar e lidar com as nossas prioridades. Sua contribuição nos ajuda a compartilhar nossa estratégia e decidir quais atividades de RC e investimentos priorizamos.

Nossos parceiros são grupos ou indivíduos os quais estão interessados ou são afetados pela nossa operação. Eles são hóspedes ou clientes corporativos, comunidades locais, funcionários, acionistas, fornecedores, instituições acadêmicas, organizações não governamentais, instituições especificas da indústria e do governo. A IHG® interage com os nossos parceiros através de fóruns, reuniões, entrevistas individuais, pesquisas e através de canais on-line, que incluem: o Relatório de Responsabilidade Corporativa e a página no Facebook 'IHG Planet CR'.

Também trabalhamos em colaboração com parceiros especializados para apoiar nossas ações de RC e a expansão de nossos programas: Green Engage, IHG Academy e Shelter in a Storm.

Para se manter na vanguarda no desenvolvimento do turismo responsável, nos devemos nos esforçar muito para o fortalecimento de parcerias existentes e desenvolver novas.

A IHG® fez um mapeamento para identificar nossos principais parceiros externos e internos, os problemas de RC que são mais importantes para eles, e o potencial de impacto destes em nossos negócios e nas comunidades locais.

- Hóspedes e Clientes Corporativos

Nosso propósito central é criar ótimos hotéis que os hóspedes adoram. O *feeedback* dos hóspedes que ficam em nossos hotéis é essencial para a nossa estratégia de RC. Um crescente número de clientes corporativos está se tornando sustentável e procuram nossa ajuda para alcançar seus alvos. Temos como estratégia fazer com que cada estada de nossos hóspedes seja mais sustentável.

- Comunidades Locais

Em muitos casos, mão de obra qualificada é uma barreira para o desenvolvimento do turismo. O IHG® Academy é a nossa parceira público-privada no programa que fornece treinamento de habilidades de hospitalidade em nossa comunidade local. Trabalhando em parceria com comunidades organizacionais, escolas, universidades e governos, estamos ajudando a comunidade local a ter acesso a carreiras na indústria hoteleira.

- Colaboradores

Reconhecemos a importância de comunicar sobre o nosso negocio e seu o desempenho aos funcionários.

- Fornecedores

O feedback de nossos fornecedores nos ajudam a melhor entender como estamos atuando junto aos nossos pares e a entender melhor os nossos riscos. Além disso, promovemos com nossos fornecedores praticas responsáveis de negócios.

- Instituições Acadêmicas

IHG colabora com um grande número de instituições acadêmicas em todo o mundo de forma a encontrar soluções para a indústria hoteleira a reduzir sua pegada de carbono e aumentar seu impacto positivo na comunidade.

- Organizações Não Governamentais

IHG participa de inúmeros fóruns e estamos engajados em algumas parcerias estratégias. São elas: The Atlanta Betline, United Way of Greater Atlanta, Unseen, American Red Cross, Youth Career Initiative, British Red Cross, Care International, The Wildfowl & Wetlands Trust (WWT), Goodwill Industries international, Rede Cidadã, Sichuan Province Foundation for Poverty Alleviation, Bottomless , BaliLife Foundation, New Life Psychiatric Rehabilitation Association, The Passage, Beijing Stars and Rain, Shangai Wu Li Xiang Community Service Center, HuiLing Xi'An Hostel, HuiLing Linens for life, Cura.

6. Políticas

Nós temos algumas políticas globais da rede onde estão incluídos:
- Código de ética e Conduta empresarial
- Meio Ambiente
- Direitos humanos
- Suporte à nossa comunidade
- Código de conduta fornecedor IHG

As políticas se encontram no site www.ihgplc.com

7. Comitê de Qualidade

A IHG possui programas/ferramentas que auxiliam os hotéis no trabalho de Qualidade. O hotel InterContinental São Paulo possui um comitê de Qualidade focada na experiência do hóspede através de um plano de ação. Abaixo exemplos de mensuração do trabalho realizado em Qualidade:
- HeartBeat – pesquisa de satisfação do hóspede
- TripAdvisor – www.tripadvisor.com.br (site com opinião de viajantes)
- Inspeção Qualidade realizada anualmente pela IHG
- Guests Comments - Comentários deixados pelos hóspedes no dia-dia

8. IHG Foundation

Temos o comprometimento de operar de forma responsável nas comunidades locais. Isso significa ser um membro responsável e ativo nas comunidades onde operamos, procurando oportunidades para fazer a diferença para as comunidades e as pessoas que vivem e trabalham nelas.

Como uma das empresas líderes na área de hospitalidade, a IHG® estabeleceu o IHG® Foundation, uma organização sem fins lucrativos que trabalha para atingir benefícios duradouros para as comunidades ao redor do mundo e tem como premissa comunitária mostrar a força da hospitalidade para transformar as vidas das pessoas para melhor.

Nós nos concentramos em áreas que estão alinhadas com o papel dos hotéis na sociedade e onde acreditamos que podemos ter o maior impacto positivo:

- Criar oportunidades econômicas locais através do programa IHG® Academy – programa que oferece oportunidades de formação educacional e treinamento para a população local, a fim de melhorar as suas perspectivas de emprego no setor hoteleiro.
- Fornecer ajuda humanitária eficaz através de doações dos nossos hóspedes para apoiar as pessoas nas áreas em torno de nossos hotéis e escritórios corporativos, incluindo nossos colaboradores, que são afetadas por graves desastres naturais e/ou gerados pela ação do homem.

Hotéis oferecem oportunidades de emprego e tem um impacto econômico sobre as comunidades locais. Quando desastres acontecem, também desempenhamos um papel vital fornecendo abrigo quando possível.

O programa foi pensado levando em conta nossa longa história de tomar medidas para ajudar as comunidades locais em tempos de necessidade, proporcionando uma resposta mais consistente dos hotéis. Nossa parceria global com a CARE nos permite recorrer à sua profunda expertise em momentos de catástrofe, assegurando que possamos responder de forma rápida e eficazmente ao invés de aguardar por arrecadações depois do acontecimento. O programa funciona através

de ações e programas de doações financeiras que são destinadas ao Fundo IHG® Foundation.

No Brasil, os hotéis possuem a campanha de doação pelo hóspede de um dólar americano no momento do check out além de outras ações para arrecadação.

Em 2017 o InterContinental São Paulo arrecadou através da campanha de doação no check-out o valor de R$ 6.692,60.

O programa foi acionado pela primeira vez no Brasil em 2015 para ajudar a cidade de Rio Branco no Acre em março do mesmo ano por conta das enchentes que atingiram a região. Foram doados pelo fundo USD $20.000 além de produtos de limpeza fornecidos pelo nosso parceiro Sealed Air.

Figura 2 - Enchente em Rio Branco - Acre

O fundo foi acionado novamente para ajudar a cidade de Mariana no estado de Minas Gerais. Em novembro de 2015 a barragem de rejeitos da empresa mineradora Samarco rompeu, provocando uma enxurrada de lama que devastou o distrito de Bento Rodrigues e um dos maiores desastres ambientais do país. Foram doados para ajudar as comunidades da região R$ 79.214,51.Nossa meta para 2018 é continuar apoiando o IHG® Foundation. Além disso, divulgar o programa e suas ações entre os *stakeholders*.

Figura 1 - cidade atingida pelo rompimento de barragem da Samarco

8.1 Apoio a comunidades locais

Estamos comprometidos com a participação ativa nas comunidades locais em torno de nosso hotel. Isso significa ser um parceiro de valor e responsável da

comunidade, garantindo que nossos objetivos de negócios façam a diferença para as comunidades em que atuamos. As atividades que apoiamos estão alinhadas com os nossos objetivos de negócio, com nossos valores corporativos, *Winning Ways*, e com o nosso Código de Ética e Conduta de Negócios.

Como parte de nossa Estratégia Comunitária, nós trabalhamos para garantir que nossas doações tenham o maior impacto positivo possível. Para isso, temos um conjunto de critérios que nos ajudam a determinam que doações faremos e alinhá-las com os nossos objetivos corporativos.

8.2 Nossa abordagem sobre doações para entidades carentes

Somente apoiamos organizações que têm o status verificável de instituição de caridade sem fins lucrativos e cujos princípios éticos são consistentes com o nosso Código de Ética. Nós não apoiamos organizações políticas ou religiosas, nem em geral, apoiamos indivíduos ou proporcionamos apoio operacional para hospitais e instituições de saúde. Não apoiamos organizações que discriminam com base na raça, religião, credo, sexo, idade, deficiência física ou origem nacional.

Apoiamos instituições de caridade que:

- operam ou têm necessidades em um de nossos focos de atuação, sustentabilidade ambiental, criação de oportunidades econômicas locais ou oferecem abrigo em momentos de desastre;
- são abertos a abordagens inovadoras para combater a questão da caridade;
- são operacionalmente eficientes e podem demonstrar sua capacidade de dar continuidade aos projetos;
- explicam claramente os benefícios para o hotel.

A nível local, a nossa abordagem é incentivar os nossos gerentes e colaboradores a utilizar esta política como um guia de senso comum para decidir o que é certo para a sua comunidade, assegurando que todas as decisões estarão de acordo com nosso Código de Ética.

Doações 2017

- Associação Beneficente Amurte Amurtel: doações feitas nos meses de Maio, Junho, Setembro, Outubro e Dezembro. Foram doados peças de enxoval, uniformes além de itens diversos
- Programa Unindo Forças: Itens reciclados de apartamento de hóspede: 01 Caixa com Amenities (Condicionador, sabonete líquido e creme hidratante). Doações realizadas em Dezembro/2017.
- Lar Redenção: Uniformes de diversas áreas foram doados em Dezembro/2017.
- Casa do Moinho: Uniformes de diversas áreas foram doados em Dezembro/2017.
- Creche da Tia Ni: enxoval Doações realizadas em Maio, Setembro e Dezembro/2017.
- Associação Cruz Verde: itens de enxoval foram doados em Dezembro/2017.
- Participações Pedal voluntário: Desde 2013 até o momento atual temos apoiado as ações do Pedal Voluntário, sendo o ponto de encontro dos ciclistas e angariando doações de acordo com o perfil da instituição que será beneficiada.

Ano	Instituição	Doação
2013	COTIC - Centro Organizado de Tratamento Intensivo à Criança	50 quilos de alimentos
2014	Asilo Vivência	30 quilos de itens de higiene pessoal
2014	Coral de Natal: Escadaria da Fundação Casper Libero & Lar de Idosos (Hospital Emílio Ribas)	75 quilos para Cruz Verde e 80 quilos para Lar Idosos Vivência Feliz
2014	ONG Vidas	Material de arte e costura
2014	Casa de Apoio Luz Divina	60 quilos de doações em geral
2015	Casa Assistencial Maria Helena Paulina	80 litros de leite

2015	LACE	40 quilos de material didático
2015	ABRAZ – Associação Brasileira de Alzheimer	350 pacotes de alimentos em geral
2015	Nany Apple	60 quilos de material em geral
2015	Coral de Natal: Hospital Emílio Ribas e Associação Cruz Verde	350 quilos de material de limpeza e higiene pessoal
2016	Casa Modelo Camacc e ONG Banco de lenços	320 lenços
2016	Exército da Salvação	300 quilos de material em geral + 01 bicicleta
2016	Casa dos velhinhos Alexandre Darhuj	200 quilos de fraldas + leite + objetos de higiene
2016	Segundo Coral de Natal	200 quilos de kits de higiene
2016	Lar Batista	10 caixas grandes de brinquedos
2017	COTIC – Centro Organizado de Tratamento Intensivo à Criança	50 latas de leite em pó
2017	AMURT	Várias caixas de material papelaria
2017	Lar Bussocaba	360 quilos de alimentos + 17 caixas de roupas e itens de enxoval
2017	Associação Helen Drexel	30 litros de óleo de cozinha
2017	Coral de Natal	Itens de higiene
2018	Estou refugiado	450 quilos de alimentos + 9 caixas de fraldas + 4 caixas de enxoval

8.3 IHG Academy

O IHG® Academy faz parte do nosso pilar de Responsabilidade Corporativa. Através deles oferecemos oportunidades para a comunidade local de desenvolver suas habilidades e melhorar suas perspectivas de emprego no setor hoteleiro. Com o programa temos um grupo de pessoas qualificadas e motivadas, preparadas para proporcionar uma grande experiência para os nossos hóspedes. Também nos ajuda a construir comunidades sustentáveis em torno de nosso hotel.
Os programas possuem três aspectos em comum: são desenvolvidos junto com alguma organização educacional ou instituição local; incluem vivência profissional na qual o participante desenvolve habilidades e terá uma real experiência do trabalho em um hotel; inclui avaliação de sua performance e vivencia do processo de seleção, aumentando sua chance de encontrar um emprego no setor ou no próprio hotel. Os participantes vêm de diferentes locais, como estudantes universitários até jovens desfavorecidos.

Programas relacionados ao IHG® Academy implantados no hotel InterContinental São Paulo são:

- YCI – Youth Career Initiative Programa que oferece para jovens carentes oportunidade de entrada do mercado de trabalho. O programa acontece uma vez ao ano e tem duração de seis meses e é composto por aulas oferecidas pelos colaboradores do hotel no período da manhã e prática profissional no período da tarde. Inclui instrução sobre finanças pessoais, habilidades interpessoais, temas técnicos de hotelaria entre outros. O hotel participa no programa desde 2007 sendo que já se formaram 52 jovens, sendo que 33 foram contratados pelo hotel ou em outros hotéis da IHG na cidade de são Paulo.
- Universidade FMU, Senac, Anhembi, UNG, Fatec, UNIP, Hotec, Instituto Federal de São Paulo: oferecemos oportunidade de vivência profissional através de estágio universitário.

- The Panama International Hotel School: A IHG possui parceria com esse hotel escola no Panamá que oferece curso de Formação Executiva para colaboradores do hotel. O curso é composto por 3 semanas a distancia e uma semana presencial na escola no Panamá. Até o momento participaram 7 pessoas.
- CAMP: parceria com a CAMP para oferecer vagas de Jovem Aprendiz. O aprendiz é o jovem que estuda e trabalha, recebendo, ao mesmo tempo, formação na profissão para a qual está se capacitando. Deve cursar a escola regular (se ainda não concluiu o Ensino Médio) e estar matriculado e frequentando instituição de ensino técnico profissional conveniada com a empresa. Nos últimos 5 anos tivemos uma média de 40 pessoas que participaram desse programa.

9. Meio Ambiente

Reconhecemos nossa responsabilidade de respeitar o meio ambiente e gerenciar nossos impactos para o benefício da comunidade em que atuamos, e estamos empenhados em medir e gerenciar esses impactos encontrando formas inovadoras para reduzi-los. Seguem nossas ações:

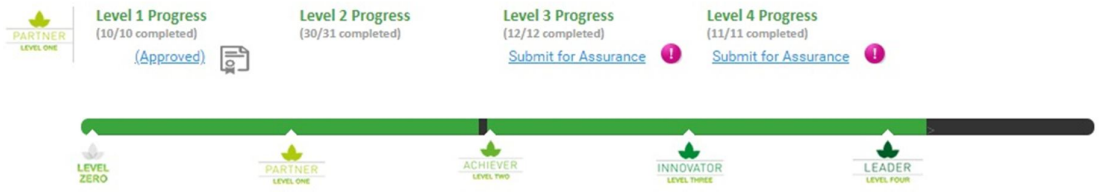
- Implementação de boas práticas ambientais na concepção, desenvolvimento e operação de nossos hotéis;
- Encorajar o desenvolvimento e integração de tecnologias sustentáveis;
- Incentivar o desenvolvimento e integração de tecnologias sustentáveis;

- Reduzir o uso de energia e água, reutilizar e reciclar os recursos consumidos sempre que possível;
- Envolver os nossos clientes, colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços em nossos esforços para proteger o meio ambiente;
- Proporcionar treinamentos e os recursos necessários para alcançar os nossos objetivos;
- Monitorar, registrar e referênciar nosso desempenho ambiental regularmente;
- Tomar decisões de negócios que levem em conta esses compromissos;
- Comunicar as nossas políticas, práticas e programas para todos os envolvidos.

9.1 Green Engage

O Green Engage é um sistema online da IHG que permite medir, gerenciar e reportar o consumo de água, energia, gás e lixo. O Green Engage foi lançado em junho de 2012. A pegada de carbono de apartamentos ocupados e salas de reuniões do hotel podem agora ser calculadas e informadas com consistência e transparência pelo Green Engage. Além disso, possui um check list chamado Green Solutions com ações que podem ser implantadas para que possamos reduzir o nosso impacto no meio ambiente.

Em 2011 nós nos tornamos a primeira rede hoteleira a aliar o LEED a um programa já existente, o *Green Engage*. O hotel InterContinental São Paulo é certificado no nível 1 e já tem concluído várias etapas nesse sistema conforme figura abaixo:



Abaixo compartilhamos nossos resultados em 2017 e metas 2018:

Utility	Metas 2017	Resultados alcançados	Metas 2018
Energia	Reduzir 12%	Redução de 10%	Reduzir 12% por UH Occ
Água	Reduzir 10,4%	Redução de 12%	Reduzir 3% por UH Occ
Reciclagem	Aumentar 16%	Reduzimos 19%	Aumentar 16%
Pegada de carbono	Reduzir 5,7%	Reduzimos 2%	Reduzir 7,3% por UH Occ

9.2 Green Globe

Desde 2014 somos membros do Green Globe, uma avaliação estruturada do desempenho de sustentabilidade das empresas de viagens e turismo e seus parceiros na cadeia de suprimentos. As empresas podem monitorar melhorias e documentar as realizações que levam à certificação da operação e gestão sustentáveis de suas empresas. O Green Globe Standard inclui 44 critérios fundamentais suportados por mais de 380 indicadores de conformidade. Os indicadores aplicáveis variam de acordo com o tipo de certificação, área geográfica e fatores locais. Todo o Green Globe Standard é revisto e atualizado duas vezes por ano civil. O standard Green Globe está disponível para todos os membros do Green Globe e inclui um conjunto completo de indicadores para critérios de sustentabilidade (40,9% Ambiental , 25% Gestão Sustentável, 25% Economia Social e 9,1% Cultural); Políticas e procedimentos de certificação; E diretrizes de auditoria.

Por se tratar de uma certificação global o Green Globe baseia-se nas seguintes normas e acordos internacionais:

- Critérios Globais de Turismo Sustentável
- Parceria Global para Critérios de Turismo Sustentável (STC Partnership)
- Critérios de Base da Rede de Certificação de Turismo Sustentável das Américas

- Agenda 21 e princípios para o Desenvolvimento Sustentável endossados por 182 Governos na Cúpula da Terra das Nações Unidas no Rio de Janeiro em 1992
- ISO 9001/14001/19011 (Organização Internacional Padrão)

Como já dito anteriormente o hotel InterContinental São Paulo é participante do programa desde 2014 e fomos certificados por 3 anos consecutivos em 2014, 2015, 2016 e 2017. E em 2018 passaremos por uma nova auditoria visando a nova certificação em busca do Green Globe Gold Member.

9.3 Educação dos colaboradores

A participação dos colaboradores e o treinamento efetivo são essenciais para atingirmos nossos objetivos de sustentabilidade. Buscamos realizar treinamentos para ajudar nossos colaboradores a usar as recomendações de iniciativas sustentáveis do Green Engage e entender o propósito e as metas das estratégias de gerenciamento do Hotel “verde”.

Para disseminar informação sobre sustentabilidade entre os colaboradores utilizamos o Green Board onde informamos dados de consumo do hotel, ações que estão acontecendo, dicas e novidades sobre sustentabilidade. Por um tempo distribuímos digitalmente o Jornal, apresentamos durante a reunião com todos os colaboradores que acontece trimestralmente, o Se Liga no Tri, assuntos internos e externos sobre sustentabilidade.

Gerentes são responsáveis de manter vivo durante as reuniões e o dia-a-dia o tema de sustentabilidade. Todos os colaboradores que iniciam conosco participam da Integração de Talentos onde apresentamos conceitos iniciais sobre sustentabilidade, como 3R’s, pilares, importância para nossa vida e os negócios e também a estratégia da IHG® para termos uma empresa responsável. No natal estimulamos a campanha de decoração de natal com materiais reciclados que mobilizou todos os departamentos.

Em 2018 pretendemos continuar com nossas ações com os colaboradores.

9.4 Conscientização e Participação dos Hóspedes

Nossos hóspedes são incentivados a participar da ação que disponibilizamos de reutilização das toalhas. Além disso, deixamos a certificação do Green Globe exposta na mesa da concierge na área da recepção.

Para nossos clientes na área de eventos, calculamos o impacto dos eventos mensurando as emissões de gases de efeito estufa e caso os clientes optem por compensar as emissões do evento, o InterContinental® São Paulo em parceria com a ONG Iniciativa Verde oferece aos seus clientes a possibilidade de realizar através do plantio de árvores.

9.5 Clima e Carbono

A mudança climática é um dos nossos maiores desafios do mundo corporativo. Trabalhando para equilibrar o crescimento dos negócios com as expectativas de uma empresa responsável apresentamos uma série de considerações e as pressões que precisamos levar em conta:

- Clientes, governos e órgãos reguladores exigem cada vez mais altos padrões ambientais, especificamente em termos de eficiência de água e as emissões de gases de efeito estufa;
- Controle da emissão de gases de efeito estufa e outros recursos estão a aumentar, como o Compromisso de Redução de Carbono, no Reino Unido,

e os códigos de construção mais rígidos para incentivar a construção sustentável;

- Os aumentos dos preços da água e da energia estão aumentando os custos operacionais;
- O impacto ambiental da cadeia de fornecimento está sob análise mais rigorosa;
- A mudança do nível do mar e padrões climáticos estão afetando a disponibilidade de matérias-primas para a construção, como e onde os hotéis são construídos, e como os hospedes viajam;
- Os viajantes estão sob crescente pressão para reduzir as viagens aéreas.

9.6 Inovação que não compensa

Como uma organização global com operações em vários mercados acreditamos que a nossa maior contribuição para a redução das emissões de gases de efeito estufa virão de mudar o nosso próprio comportamento. Enquanto muitas empresas optam por reduzir suas emissões de gases de efeito estufa por meio da compra de créditos de carbono voluntários discordamos do princípio de que uma empresa pode pagar a outros para cortar carbono em seu nome. Consequentemente, nós estamos trabalhando para reduzir as emissões por meio da ferramenta Green Engage.

Ao usar recursos como energia e água de forma inteligente, minimizando o desperdício e a conservação dos ecossistemas e da biodiversidade, e abastecimento local, sempre que possível, podemos reduzir a nossa contribuição para as alterações climáticas.

9.7 Nossas Emissões

Com a calculadora de carbono do Green Engage, somos capazes de informar sobre a pegada de carbono por apartamento ou sala de evento ocupada, dando-nos uma imagem mais precisa do progresso que estamos fazendo para reduzir a nossa pegada de carbono. Ele também fornece uma visão de carbono para o crescente número de visitantes e clientes corporativos que querem reservar quartos de hotel mais verdes.

O InterContinental São Paulo, de acordo com o Green Engage, reduziu em 2% a quantidade de kgCO2e de 2016 para 2017. Nossa meta para 2017 era reduzir como mínimo 5,7% a quantidade de kgCO2e comparado a 2016, que infelizmente não atingimos. A meta para 2018 é reduzir em 7,3%.

Figura 3 - Consumo de kgco2e 2016 comparado a 2017

Vale ressaltar que participamos por dois anos consecutivos (2015 e 2016) no GHG Protocol com divulgação pública das emissões dos gases efeito estufa.

9.8 Energia

O consumo de energia em um hotel compõe a maior parte de sua pegada de carbono e é o segundo maior custo depois de pessoas. Isso faz a energia ponto importante para a sustentabilidade do nosso negócio e do meio ambiente.

Através do uso do sistema online Green Engage podemos medir, mensurar e gerir nosso consumo de energia mensalmente. Além disso, podemos comparar o nosso consumo com o de hotéis com o mesmo perfil e zona climática que o nosso. Dessa forma podemos identificar quais estratégias poderiam gerar mais economias.

O consumo de energia elétrica é um dos aspectos mais custosos na gestão hoteleira, tanto em um ponto de vista financeiro como ambiental. Sabemos que é possível reduzir o consumo sem diminuir o bem-estar dos hóspedes e colaboradores. Isso inclui o uso de medidas tais como o projeto de iluminação eficiente, equipamentos com consumo de energia eficiente, controle e gestão de energia eficaz.

- Consumo de energia elétrica em 2017

O hotel InterContinental São Paulo em 2017 reduziu seu consumo de energia elétrica comparado a 2016 em 10%. Nossa meta para 2017 era reduzir como mínimo 12%. Infelizmente também não chegamos nesse objetivo. Meta para 2018 é reduzir em 12% comparado a 2017.

Figura 4 - Consumo de energia elétrica em kwh total em 2017 comparado a 2016

- Consumo de gás em 2017

  O InterContinental São Paulo em 2017 reduziu seu consumo de gás comparado a 2016 em 10%.

Figura 5 - Consumo de gás (m3) em 2017 comparado a 2016

9.9 Água

A água é um recurso crítico para IHG®. Como uma empresa hoteleira, temos um banheiro em cada quarto e o banho faz parte da experiência do hóspede. Em um hotel, 85% da água são utilizadas em chuveiros, vasos sanitários, torneiras e cozinha. O Green Engage permite que façamos a medição e gestão do consumo de água. No sistema, água é uma dos oito grupos de ação e onde encontramos sugestões em uma variedade de tópicos, incluindo torneiras, chuveiros e vasos sanitários eficientes, captação de água, tratamento e re-uso, e irrigação.

- Consumo de água em 2017

Conseguimos uma redução de 12% no consumo de água. Nossa meta para 2018 é de 3% comparado ao resultado de 2017.

Figura 6 - Consumo de água (litros) em 2017 comparado a 2016

9.10 Resíduos sólidos

A eliminação de resíduos cria uma série de problemas ambientais. Estes incluem o esgotamento de habitat por aterros sanitários, toxinas que são liberadas na água e as emissões de gases da decomposição desses resíduos.

Compreender nossos fluxos de resíduos nos ajudará a encontrar formas mais eficientes para reduzir a geração de resíduos e gerir o seu descarte. Através do uso do sistema online Green Engage podemos medir, mensurar e gerir a quantidade de lixo orgânico e reciclado produzido pelo hotel. Tudo isso, seguindo as recomendações da Política IHG de gestão de Resíduos Sólidos (Anexo I) para manusear, armazenar e descartar resíduos internamente como externamente. Internamente através de lixeiras apropriadas para o descarte de materiais reciclados e não reciclados em todas as áreas do hotel, a separação e armazenagem do lixo adequadamente. Externamente, através de contratos com empresas que direcionam os resíduos para aterros sanitários regularizados. A nossa abordagem à gestão de resíduos é baseado nos 3Rs: reduzir, reutilizar e reciclar.

Em 2017 reduzimos em 14% nossa produção de lixo e temos como meta aumentar nossa reciclagem em 16%.

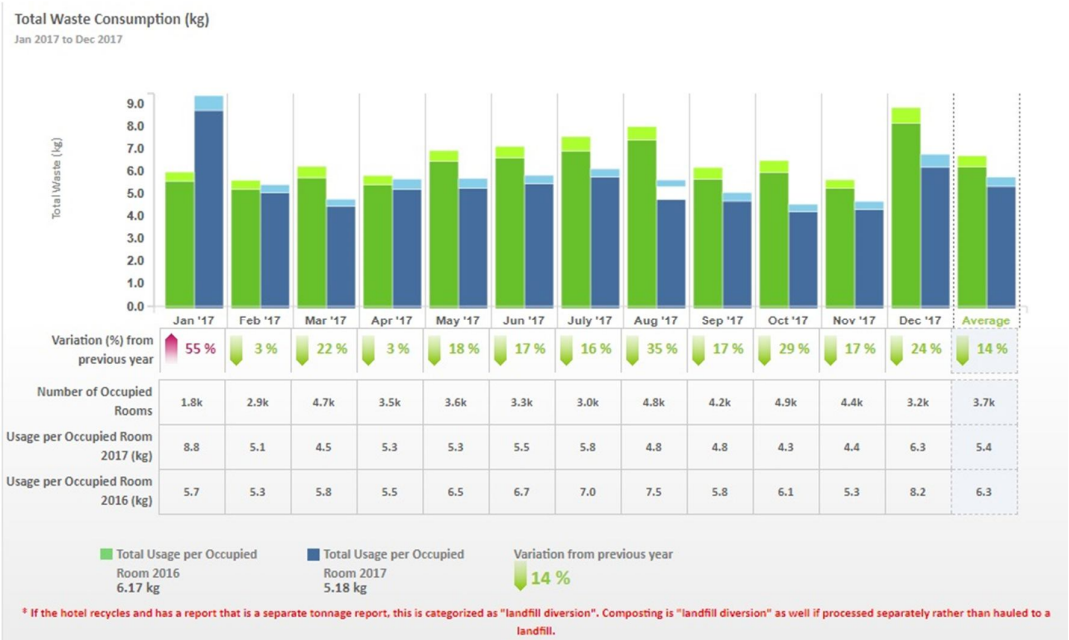


Figura 7- Produção total de lixo (reciclado e não reciclado) em 2017

Dentre os itens destinados para reciclagem estão:

* Papel, plástico, alumínio e vidro
* toner de suas impressoras através de programa de logística reversa com a empresa Simpress que faz o outsourcing de impressões no hotel
* 100% óleo de cozinha
* 100% das lâmpadas fluorescentes foram enviadas para a reciclagem adequada
* 100% dos móveis antigos do hotel foram vendidos
* roupas de cama e banho são reaproveitadas internamente
* 100% das pilhas enviadas para reciclagem
* Material de obras e manutenção que antes eram enviados para o aterro foram descartados com empresas que fazem a triagem e o descarte correto.
* Escovas, pastas de dente, esponja scotch brite, lápis e canetas através das brigadas da empresa Terracycle.

9.11 O desperdício de alimentos

A indústria da hospitalidade consome um grande volume de alimentos e bebidas através dos restaurantes, banquetes e *room service*. Através de um cuidadoso planejamento do cardápio podemos reduzir o desperdício de alimentos e fazer uso de ingredientes da estação.

Em 2014 mudamos o formato do buffet do café da manhã e também do almoço de forma a reduzir o volume de itens que eram descartados por estar expostos. O trabalho com os produtos servidos em banquetes também se manteve reduzindo porções e aumentado as reposições. Em 2016 mantivemos essas ações e esperamos em 2018 pensar em novas formas de trabalho para reduzir o desperdício.

9.12 Biodiversidade

O turismo responsável tem como meta interferir o mínimo na fauna e flora de um local. Como parte de Green Engage, temos um conjunto de recomendações

destinadas a preservar e proteger a flora e fauna locais e os ecossistemas regionais que podem ser afetados por nossa operação.

9.13 Cadeia de Suprimentos

Reconhecemos que temos um papel importante a desempenhar no desenvolvimento econômico local. Buscamos bens e serviços localmente, além de apoiar os fornecedores locais. Também entendemos a necessidade de promover práticas empresariais responsáveis com esses mesmos fornecedores. A Política de Compras Sustentáveis da IHG (Anexo II), disponível no Green Engage, contém padrões sustentáveis que devemos incorporar nas nossas decisões de compras.

Buscamos trabalhar juntamente com nossos fornecedores nessa área, que vemos como um ponto estratégico para o nosso futuro. Para isso eles devem seguir o Código de Conduta Fornecedor IHG® (Anexo III) que determina os padrões que a IHG® espera que seus fornecedores operem.

9.14 Código de Conduta Vendedor IHG®

Este Código de Conduta Vendedor IHG estabelece os requisitos, princípios e práticas que IHG® tem adotado para promover a conduta ética no trabalho, condições seguras de trabalho na cadeia de abastecimento, tratamento de pessoas com respeito e dignidade, e as práticas ambientalmente responsáveis. Estes são os requisitos mínimos em qual se espera que os fornecedores IHG operem, e a IHG® incentiva os fornecedores a excederem os requisitos estabelecidos.

10. Nossa Gente

Como um empregador responsável nós temos com os nossos colaboradores uma forma de gerenciar demonstrando cuidado com todos, que são extremamente importantes para nós. Acreditamos que o sucesso da IHG® não depende apenas do brilho de uma marca ou uma pessoa, mas de toda uma família de marcas

preferidas, que ganha vida através de pessoas talentosas e apaixonadas que entregam Ótimos Hotéis que os Hóspedes Adoram.

Um dos nossos principais desafios, como empresa é atrair, reter e inspirar as pessoas a entregar grandes resultados, através de Ótimos Hotéis que os Hóspedes Adoram, este é nosso objetivo principal, em todas as nossas marcas.

Nós conseguimos isso articulando claramente os nossos valores e os comportamentos que esperamos de nossos colaboradores – nossos Métodos Vencedores - e criando um ambiente onde os nossos funcionários possam ser eles mesmos e incentivados a realizar seu trabalho ao mais alto nível - chamamos isso de “Espaço para ser você mesmo”. Juntos, dessa forma está “o acordo” entre a IHG® e todos os colaboradores.

Métodos Vencedores é um conjunto de comportamentos que define como a IHG interage com os hóspedes, colegas e proprietários dos hotéis.

Fazer a Coisa Certa

Sempre fazemos o que achamos certo e temos a coragem e convicção de colocar isto em prática, mesmo quando parece mais fácil não fazer. Somos éticos, honestos, transparentes e diretos, e conseguimos tomar decisões.

- Mantemos nossas promessas e não desapontamos as pessoas

- Verificamos os fatos e confiamos em nosso julgamento

- Tomamos decisões, mesmo quando elas são difíceis

Importamos

Queremos ser a empresa que entende as necessidades das pessoas melhor do que ninguém em nossa área. Isto significa ter empatia com as pessoas, notando o que realmente importa e tomando a responsabilidade de fazer a coisa certa, seja com nossa gente, nossos clientes, prestadores de serviços, fornecedores, proprietários, a comunidade e o meio ambiente.

- Tratamos as pessoas como indivíduos

- Procuramos ver e ouvir os pequenos detalhes que fazem a diferença

- Usamos nossa experiência para encontrar novos meios de oferecer excelência em serviços

Pensar mais alto

Nosso objetivo é sermos reconhecidos como líderes em nossa área de atuação, então formamos um time de pessoas talentosas que tem vontade de vencer e sonhar grande. Nos empenhamos para obter sucesso e valorizamos aqueles que estão sempre buscando um jeito melhor de fazer as coisas.

- Nos empenhamos em aprender coisas novas

- Buscamos desafios e lançamos desafios aqueles que nos cercam

- Sempre buscamos maneiras de melhorar

Celebrar Diferenças

Acreditamos que é o conhecimento da nossa gente que dá vida as nossas marcas. Enquanto outras empresas querem impor uma visão rígida e igual do mundo, nós não o fazemos. Nossa força global vem de celebrar as diferenças, entendendo que algumas coisas devem permanecer as mesmas, dando oportunidades iguais a todos, sem distinção.

- Incentivamos diferentes pontos de vista e ouvimos as idéias de todos

- Respeitamos todas as culturas e procuramos aprender com os outros

- Temos um papel ativo na comunidade

Trabalhar melhor em equipe

Quando trabalhamos em equipe, somos mais fortes. Fazemos nosso melhor quando ajudamos a transformar um time forte e vencedor. Ouvimos uns aos outros e utilizamos nossos conhecimentos para criar uma equipe forte, confiável e focada num mesmo objetivo, tanto em nosso hotel, quanto em toda rede IHG.

- Incentivamos diferentes pontos de vista e ouvimos as ideias de todos

- Respeitamos todas as culturas e procuramos aprender com os outros

- Temos um papel ativo na comunidade

Nós Oferecemos

Na IHG®, valorizamos as paixões e os talentos individuais de nossa gente. Criamos um ambiente onde você pode crescer, desenvolver-se e fazer a diferença. A IHG® proporciona “Espaço para Ser Você Mesmo”. Para colocar este compromisso em prática, a IHG faz quatro promessas com objetivo de cuidar dos colaboradores, oferecendo:

Espaço para Um Grande Começo

Os colaboradores são tratados com respeito, os hotéis garantem que os funcionários tenham tudo que precisam para ter um grande começo:

- Oferecemos comentários verdadeiros e dentro do prazo a todos os candidatos
- As boas vindas começam antes do seu primeiro dia de trabalho
- Os colaboradores entendem como suas funções contribuem para o sucesso do hotel
- Os colaboradores terão tudo que precisam para um grande começo

Espaço para Participar

Os colaboradores terão a oportunidade de trabalhar com ótimas equipes, saber o que está acontecendo e fazer a diferença no seu local de trabalho:

- Todos são incentivados a fazer comentários e dar opiniões
- As ideias, opiniões e pontos de vista diferentes de cada um são valorizados
- Os colaboradores possuem a oportunidade de fazer a diferença em sua comunidade local
- O hotel mantém os colaboradores informados garantindo que todos tenham as informações que são importantes

Espaço para Crescer

Os colaboradores são apoiados e terão oportunidades para se desenvolverem e buscarem uma carreira brilhante:

- Saberão o significado de sucesso para os seus cargos
- Conhecerão as oportunidades de se desenvolver para seu cargo atual e para cargos futuros
- Participarão de avaliações regulares sobre a qualidade do seu trabalho

Espaço para Você

Os funcionários são recompensados e reconhecidos por suas contribuições e a empresa valoriza a importância de suas vidas fora do trabalho:

- Oferecendo salário e benefícios competitivos
- Se importando com cada um e com o local de trabalho
- Ajudando todos a encontrar o equilíbrio ideal entre o trabalho e vida pessoal
- Reconhecendo os indivíduos e as equipes que fazem grandes contribuições

10.1 Programa Heart of House

O programa Heart of House transforma a área dos funcionários em um atrativo ambiente de trabalho contendo relevantes informações envolvendo os colaboradores.

O programa tem dois benefícios principais:

- Melhora o envolvimento dos funcionários, criando um ambiente de trabalho atraente, com comunicação bidirecional.
- Melhora o entendimento dos funcionários sobre a IHG® e a marca do hotel, permitindo os funcionários entregarem para os hóspedes Grandes Hotéis que os Hóspedes Adoram.

O programa Heart of House é dividido em 4 zonas:

Zona 1 - Sobre a IHG®: os colaboradores do hotel podem conhecer sobre a empresa de forma global. Colaboradores são convidados a se envolver em nosso propósito comum de entregar 'Grandes Hotéis que os Hóspedes Adoram'.

Zona 2 - Sobre as nossas marcas: conta a história da marca e destaca o papel vital que todos possuem em dar vida a marca.

Zona 3 - Sobre o Hotel: mostra tudo o que está acontecendo no hotel e as razões que sua equipe tem para se orgulhar.

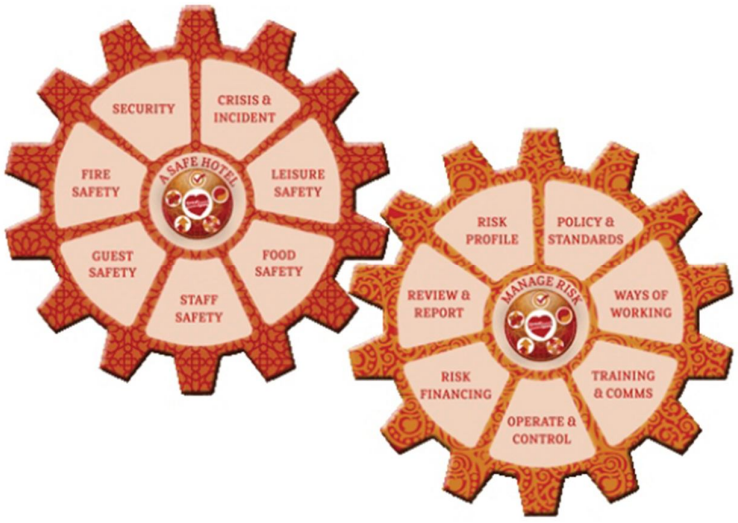
Zona 4 - Sobre a equipe: é o lugar onde todos os colaboradores podem participar e dar suas contribuições, seja através de fotos das últimas comemorações ou para

celebrar o colaborador do mês. Esta zona deve ser exclusiva para os colaboradores.

Além disso, criamos uma zona adicional para o Green Engage onde colocamos informações sobre o que está acontecendo no hotel na área de sustentabilidade, além de dicas e práticas sustentáveis.

11. Gerenciamento de Risco e Segurança

Ser uma empresa responsável é parte fundamental da nossa estratégia e sustenta cada uma das nossas três prioridades estratégicas: ter as marcas preferidas, pessoas talentosas e ser o melhor em nosso segmento. Uma parte essencial de ser responsável na IHG® é gerenciando riscos e entregar hotéis seguros. Estes dois programas se cruzam no Gerenciamento de Risco e Segurança dos Hotéis, conforme quadro a seguir:



11.1 Gerenciamento de Risco

Gerenciar os riscos de curto, médio e longo prazo que podem afetar uma ampla gama de partes interessadas é fundamental para a nossa visão de ser uma das

maiores empresas do mundo. Nós precisamos proteger nossos ativos, e a reputação de confiança da IHG e de nossas marcas.
Para isso, evoluímos continuamente nosso sistema de gestão de risco, a fim de responder a uma mudança no ambiente competitivo e das necessidades de todas as partes interessadas.

Acreditamos que para que o sistema seja eficaz, é necessário:
- ter uma cultura de gestão de riscos pró-ativa
- incorporar a atividade de gestão de risco em todo o nosso negócio
- ter conteúdo abrangente, completo e preciso de risco
- ter um processo de gerenciamento de risco robusto e estruturado.

11.2 Hotel Seguro

Certificar-se de que o hotel está seguro e protegido é de vital importância para nós, assim como para os nossos clientes, funcionários e outras partes envolvidas. Isso se reflete em nossos padrões globais de segurança da marca, a IHG® fiscaliza o cumprimento dessas normas através de inspeções de qualidade em todos os hotéis IHG®.

A equipe de Gestão de Risco da IHG criou um conjunto abrangente de políticas, normas, ferramentas online e materiais de treinamento alinhados à nossa gestão de risco e segurança, que podem ser acessados por todos os hotéis. Os materiais incluem gestão de riscos, segurança e políticas e procedimentos de segurança, listas de verificação, modelos, cartazes, vídeos, e-learning e de acesso à informação face-a-face, o que sustenta o nossa estrutura de gestão de risco. As informações podem ser visualizadas em nossas páginas de Gerenciamento de Riscos no Merlin, nosso site intranet.

12. Direitos Humanos

Na IHG® estamos comprometidos com a operação do nosso hotel de forma integra, trabalhando com os mais altos padrões éticos. Nossa reputação é construída sobre a confiança de todas as partes envolvidas, e é fundamental para a nossa visão de fazer da IHG® uma das maiores empresas do mundo.

Cada vez mais todas as partes envolvidas querem garantias de que proporcionamos condições dignas de trabalho para todos nossos funcionários, gerenciamos nossos riscos com todos os nossos parceiros de negócios e garantimos os direitos das populações locais.

12.1 Condições de Trabalho

Respeitamos e apoiamos os direitos dos nossos funcionários a condições de trabalho decentes. Nossas políticas de emprego são desenvolvidas em conformidade com todas as leis trabalhistas locais e também para criar condições de segurança, saudável e justa.

12.2 Compromisso IHG® Anti-Suborno

IHG® está empenhada em realizar negócios com integridade e de acordo com os mais elevados padrões éticos. A rede IHG® não apóia nem tolera suborno ou corrupção.

Temos em vigor uma Política de Suborno e Anti-Corrupção, que se aplicam a todos os funcionários IHG®.

12.3 Como nossos colaboradores podem levantar uma queixa

A IHG possui uma linha denunciante e permite que os funcionários saibam deste canal de comunicação através de divulgações internas e um site dedicado: www.ihgethics.com

12.4 Cadeia de Fornecedores Responsáveis

Os nossos termos e condições para o Código de Conduta dos fornecedores inclui critérios de direitos humanos.

12.5 Proteger as comunidades locais

Envolvendo-se com o sistema Green Engage, os hotéis poderão garantir o respeito aos direitos das comunidades locais. Estes incluem:

- Realização de uma avaliação do impacto social antes de realizar qualquer trabalho de construção para minimizar o impacto sobre as comunidades
- Engajando-se regularmente com os líderes locais para identificar e resolver quaisquer questões de direitos
- Manter a nossa utilização de recursos no mínimo necessária e certificar-se de que não se esgotarão fontes comunitárias existentes
- Seguir o Código de Conduta da IHG para se proteger contra suborno e corrupção
- Seguir nossa política de Direitos Humanos a fim de evitar a exploração ilegal de trabalhadores, mulheres ou crianças. Os funcionários deverão receber treinamento sobre como reconhecer e resolver estas situações sensíveis
- Apoiar os projetos de preservação cultural por meio de doações de empresas ou pessoal de voluntariado.

Estamos comprometidos a proteger e preservar quaisquer sítios históricos locais nas imediações do hotel, e respeitar todas as atividades e heranças culturais de nosso país. Respeitamos a legislação vigente sobre a preservação desses espaços e cultura. Além disso, através de nosso Winning Ways - Celebrar as Diferenças - compartilhamos com nossos colaboradores a importância de respeitar todas as culturas. Dessa forma, garantimos que os direitos, valores, culturas e religiões são reconhecidas, compreendidas e apoiadas.

Não incentivamos nem vendemos, comercializamos ou exibimos objetos arqueológicos em nosso hotel.

13. Código de Conduta

Nós acreditamos que éticas fortes e bons negócios andam de mãos dadas. Estamos comprometidos com a operação da nossa empresa com integridade e de acordo com os mais elevados padrões éticos. Nosso Código de Ética e Conduta de Negócios está publicamente disponível no website da IHG® www.ihgethics.com.

ANEXOS

ANEXO I - Política IHG de gestão de Resíduos Sólidos

Política de Gestão de Resíduos Sólidos

1. **Proposta**

   Esta política foi desenvolvida para proporcionar aos responsáveis pela gestão sustentável da IHG uma ferramenta descritiva que descreve como reduzir o desperdício de materiais de consumo em curso, bens duráveis e resíduos gerados por alterações das instalações.

2. **Escopo**

   A política de gestão de resíduos sólidos da IHG será adotada em todas as propriedades de hotéis IHG inscritos no programa Green Engage.

2.1 Fontes de Resíduos

2.1.1 Consumíveis em curso

Os resíduos produzidos a partir destes materiais devem ser reduzidos, reutilizado, reciclado ou compostados, sempre que possível. As estratégias incluem contratar uma agência de reciclagem, participando em programas de devolução de produtos, programas de logística reversa e substituição de produtos descartáveis por itens reutilizáveis/duráveis. Itens incluídos na categoria de consumo em curso incluem, mas não estão limitados a:

- Papelaria de recepção e escritórios
- Cartuchos de Toner
- Papelão
- Lixo orgânico (alimentos)
- Material de escritório
- Papelaria dos apartamentos
- Amenidades de banho dos quartos

2.1.1.1 Pilhas/baterias

Pilhas secas portáteis, incluindo baterias recarregáveis, devem ser reciclados o máximo possível. Locais de reciclagem devem ser colocados na sala de coleta e reciclagem de resíduos em cada hotel. Esse compartimento deve ser acessível a todos os funcionários do hotel, incluindo recepção, bem como governança. Estes produtos incluem:

• baterias de utilização única

• As baterias recarregáveis

2.1.1.2Lâmpadas que contém mercúrio

Reduzir o uso de lâmpadas contendo mercúrio e reciclar todas as lâmpadas usadas ou quebradas que, de acordo com a EPA's Universal Waste Rule para resíduos perigosos. Estes produtos incluem, mas não estão limitados a:

• lâmpadas fluorescentes compactas
• lâmpadas luorescentes Circleline
• lâmpadas fluorescente Linear
• lâmpadas fluorescentes Bent

2.1.2 Bens Duráveis

Os resíduos produzidos a partir destes materiais devem ser reduzidos, reutilizados ou reciclados, sempre que possível. As estratégias incluem contratar uma agência de reciclagem, participar de programas de logística reversa e participar de programas de doação. Itens incluídos na categoria de bens duráveis incluem, mas não estão limitados a:

• Roupa de cama
• Toalhas de banho e produtos felpudos
• Móveis
• Equipamento de escritório
• Equipamentos
• Computadores

2.1.3 Resíduos Gerados da alteração de instalações (reformas)

Os resíduos gerados a partir de alterações de instalações devem ser reduzidos, reutilizados ou reciclados sempre que possível. As estratégias incluem contratar uma agência de reciclagem de resíduos de construção, participação em programas de logística reversa e participando de programas de doação. Os materiais de construção que podem gerar resíduos durante reformas incluem, mas não estão limitados a:

• Drywall
• Carpete
• Elementos estruturais (aço, concreto, madeira)
• Isolamento térmico
• Piso
• Janelas
• Portas
• Acabamentos

3. Metas

3.1 Percentuais mínimos de compra

Esta política exige que o hotel IHG para alcançar reduções de resíduos gerados pelo hotel às taxas listadas abaixo:

- **3.1.1 Consumíveis em curso:** resíduo reduzido em 70%
- **3.1.2 Pilhas e baterias:** resíduo reduzido em 80%
- **3.1.3 Lâmpadas que contém mercúrio:** resíduo reduzido em 95%
- **3.1.4 Bens Duráveis:** resíduo reduzido em 75%
- **3.1.5 Resíduo gerado por reformas:** resíduo reduzido em 70%

4. Procedimentos e Estratégias

4.1 Responsabilidades e procedimentos

A gestão do hotel é responsável por:

- Trabalhar com fornecedores locais para identificar oportunidades de redução de embalagem e componentes não recicláveis
- Identificar oportunidades para reduzir, reutilizar, reciclar ou fazer compostagem do lixo
- Informar os funcionários da política de gestão de resíduos sólidos da IHG e procedimentos
- O acompanhamento do total de resíduos gerados pelo projeto
- O acompanhamento do volume e destino de resíduos desviados dos aterros

5. Partes Responsáveis

Os responsáveis pelas atividades envolvidas nesta política incluem:

- Gerente Geral

- Desenvolvedores dos Padrões da Experiência da Marca

- Todos os funcionários envolvidos em compras no hotel

6. Período de Tempo

Esta política deve permanecer em vigor a partir de agora, considerando seu início desde o momento da inscrição no programa Green Engage.

7. Definições

- Consumíveis em curso: se refere a materiais de baixo custo que são usados regurlamente e repostos durante a operação diária. Esses

produtos podem incluir, mas não se limitam a, papel, bloco de notas, envelopes, cartão de visita, clips de papel, toner, pilhas, etc.

- Bens de consumo duráveis: incluem eletrônicos, móveis e outros bens duráveis.
- Programa de logística reversa: é "instrumento de desenvolvimento econômico e social caracterizado por um conjunto de ações, procedimentos e meios destinados a viabilizar a coleta e a restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial, para reaproveitamento, em seu ciclo ou em outros ciclos produtivos, ou outra destinação. A Logística Reversa expõe que o processo de comercialização não termina no momento da entrega do produto ao cliente final e, ainda, ressalta que as empresas que apresentarem este processo de forma mais amadurecida, serão as que – em tempos futuros – estarão mais bem preparadas para competir em momentos de consumo consciente e escassez de matéria-prima.

Anexo II - Política de Compras Sustentáveis da IHG

Política de Compras Sustentáveis IHG

8. Proposta

Esta política foi desenvolvida para proporcionar aos responsáveis pela gestão sustentável da IHG uma ferramenta descritiva que educa e ajuda a implementar práticas de compras sustentáveis para bens de consumo e bens duráveis.

9. Escopo

A política de compras sustentáveis da IHG será adotada em todas as propriedades de hotéis IHG inscritos no programa Green Engage.

9.1 Consumíveis em curso

Esta política inclui aquisições de bens de consumo em curso, incluindo, mas não limitados a:

- Papelaria de recepção e escritórios
- Cartuchos de Toner
- Materiais de escritório
- Papelaria dos apartamentos
- Amenidades de banho dos quartos

2.1.1 Requerimentos

Baseado na percentagem de todos os custos dos consumíveis em curso, reunir e avaliar as necessidades. Garantir que 60% dos produtos de consumo comprados devem garantir pelo menos um dos seguintes critérios:

- Pelo menos 10% de pós-consumo e / ou 20% de material pós-industrial reciclado
- Pelo menos 50% de materiais rapidamente renováveis
- Pelo menos 50% de materiais colhidos / extraídos e processados a menos de 500 km do hotel
- Pelo menos 50% produtos de papel com certificação FSC (Forest Stewardship Council,)
- Pilhas / Baterias recarregáveis

2.2 Bens de Consumo Duráveis

Esta política também abrange as compras de bens duráveis na categoria de mobiliário, incluindo, mas não limitados a:

- Roupa de cama

- Toalhas

- Mobiliário

2.2.1 Requerimentos

Com base na percentagem dos custos de todos os móveis e produtos têxteis, avaliar as necessidades, identificar e comprar produtos duráveis que atendem a pelo menos um dos seguintes critérios:

- Conter pelo menos 10% de material reciclado pós-consumo e / ou material pós-industrial reciclado.
- Pelo menos 70% dos materiais comprados são reaproveitados fora do hotel ou fora das propriedades IHG.
- Pelo menos 70% dos materiais comprados são recuperados no hotel ou dentro de uma propriedade IHG, através de programa interno de reutilização de materiais e equipamentos.
- Conter pelo menos 50% de materiais rapidamente renováveis.
- Conter pelo menos 50% madeira certificada FSC (Forest Stewardship Council)

Esta política também abrange as compras de bens duráveis na categoria de produtos elétricos, incluindo, mas não limitados a:

- Televisores

- Eletrodomésticos

- Equipamentos de escritório

- Equipamentos de manutenção e limpeza

2.2.2 Requerimentos

Com base na porcentagem dos custos de todos os equipamentos elétricos, avaliar as necessidades, identificar e comprar produtos duráveis que atendem a pelo menos um dos seguintes critérios:

- Para as categorias de produtos com especificações Energy Star ®, o equipamento deve ser qualificado Energy Star ®.
- Substituir o equipamento elétrico por equipamentos movidos a gás convencional.

2.3 Alimentos e Bebidas

Alimentos e Bebidas estão excluídos desta política.

3. Métrica de Desempenho

Deve ser criado um controle para a compra de materiais e equipamentos, este controle deve ser atualizado mensalmente. Percentuais são baseados em compras anuais totais.

Percentagens de materiais sustentáveis devem basear-se nos custos totais de todos os produtos adquiridos em cada categoria (ou seja, materiais de consumo em curso, duráveis, bens duráveis relacionados a móveis, ou bem duráveis movidos a energia elétrica).

Materiais que satisfazem dois critérios distintos contam duas vezes para o total (por exemplo, produtos de papel que contêm 50% fibras de papel certificado FSC e que também foi colhida e processada a 500 km do hotel).

4. Objetivos

4.1 Percentuais mínimos de compra

As propriedades IHG devem comprar produtos que atendam aos requisitos acima para os seguintes percentuais:

4.1.1 Consumíveis em curso

Baseado em compras anuais, pelo menos 60% de consumíveis adquiridos em curso deve atender pelo menos um dos critérios de materiais sustentáveis descritos no tópico 2.1.1 desta política.

4.1.2 Bens Duráveis

Baseado em compras anuais, pelo menos 40% dos móveis e / ou 40% dos equipamentos elétricos comprados devem atender pelo menos um dos critérios de materiais sustentáveis descritos no tópico 2.2.2 desta política.

5. Procedimentos e Estratégias

5.1 Responsabilidades e Procedimentos

Os responsáveis de sustentabilidade dos hotéis IHG são responsáveis pelos tópicos a seguir:

- Adotar e implementar a política de compras preferencialmente sustentável
- Trabalhar com fornecedores identificando produtos compatíveis que atendam as necessidades do hotel, bem como cumpram os padrões da marca IHG.

- Avaliar constantemente todo o catálogo de bens de consumo e bens duráveis adquiridos, assim como identificar oportunidades para a troca de produtos não conformes com opções ambientalmente preferíveis e estabelecer um procedimento para a compra desses itens.
- Criar procedimentos que permitam o rastreamento de todos os produtos comprados por custo, quantidade e as especificações ambientais associadas a cada produto.

6. Parte Responsável

Os responsáveis pelas atividades envolvidas nesta política incluem:

- Gerente Geral

- Desenvolvedores dos Padrões da Experiência da Marca

- Todos os funcionários envolvidos em compras no hotel

7. Período de Tempo

Esta política deve permanecer em vigor a partir de agora, considerando seu início desde o momento da inscrição no programa Green Engage.

9. Definições

- Consumíveis em curso: se refere a materiais de baixo custo que são usados regurlamente e repostos durante a operação diária. Esses produtos podem incluir, mas não se limitam a, papel, bloco de notas, envelopes, cartão de visita, clips de papel, toner, pilhas, etc.

- Bens de consumo duráveis: incluem eletrônicos, móveis e outros bens duráveis.
- Conteúdo Reciclado pós-consumo: materiais que possuem em sua composição produtos que não foram destinados ao descarte (lixo). Se esse produto foi desviado do processo de descarte após a utilização pelo consumidor, eles são produtos reciclados pós consumo.
- Conteúdo Reciclado pós-industrial: materiais que possuem em sua composição produtos que não foram destinados ao descarte (lixo). Se esse produto foi desviado do processo de descarte durante o processo de fabricação, eles são considerados produtos reciclados pré consumo ou pós industrial.
- Materiais rapidamente renováveis: são materiais naturais, não são a base de pretróleo e que possuem ciclos de retiradas inferiores a 10

anos. Esses materiais incluem bambu, palha, cortiça, produtos naturais linóleo (como marmoleum), lã, etc.

- Forest Stewardship Council Certified (Certificado FSC): O FSC é hoje o selo verde mais reconhecido em todo o mundo, com presença em mais de 75 países e todos os continentes. Eles certificam que a madeira utilizada em determinado produto é oriunda de um processo produtivo manejado de forma ecologicamente adequada, socialmente justa e economicamente viável, e no cumprimento de todas as leis vigentes.

Anexo III - Código de Conduta Fornecedor IHG

Código de Conduta Fornecedor IHG

Este Código de Conduta do Fornecedor IHG estabelece os requisitos, princípios e práticas que a IHG tem adotado para promover a conduta ética no ambiente de trabalho, condições seguras de trabalho na cadeia de abastecimento, tratamento das pessoas com respeito e dignidade, e as práticas ambientalmente responsáveis. Estes são os padrões mínimos que esperamos que nossos fornecedores operem e IHG incentiva aos fornecedores a excederem os requisitos estabelecidos abaixo.

Fornecedor declara abaixo:

Conformidade com as Leis e Regulamentos

- Respeitar as leis aplicáveis dos países em que atua, bem como as leis internacionais relacionadas com a realização dos negócios.

Direitos do Trabalho e Humanas

- Apoiar a proteção dos direitos humanos, particularmente aqueles de seus funcionários, as partes com as quais realiza negócios e as comunidades em que atua;
- Respeitar os direitos de seus empregados à liberdade de associação voluntária, nos termos da lei;
- Fornecer um ambiente de trabalho seguro e saudável;
- Não apoiar o trabalho forçado e compulsório ou a exploração de crianças;
- Apoiar a eliminação da discriminação e assédio no emprego, e promover a diversidade no local de trabalho;
- Fornecer aos funcionários remuneração e ferramentas para o crescimento de suas carreiras, e tomar o seu bem-estar em consideração.

Proteção ambiental

- Implementar as boas práticas ambientais na concepção, desenvolvimento e operação de seus negócios e proporcionar o treinamento e recursos necessários para implementar tais práticas;
- Incentivar o desenvolvimento e integração de tecnologias sustentáveis e dedicar esforços para reduzir o uso de energia e água, e reutilizar e reciclar os recursos consumidos pelo seu negócio sempre que possível;
- Envolver seus clientes, colegas, parceiros, fornecedores e prestadores de serviços em seus esforços para proteger o meio ambiente;
- Monitorar, registrar e comparar com a concorrência o desempenho ambiental regularmente.

Integridade do Negócio

- Não tolerar e não se envolver em nenhuma forma de corrupção ou suborno, incluindo qualquer pagamento ou outra forma de benefício concedido a qualquer membro do governo com o objetivo de influenciar a tomada de decisão em violação da lei;
- Proteger de divulgação as informações confidenciais e proprietárias da IHG, bem como a privacidade e informações pessoais de seus funcionários e clientes;
- Evitar a atividade empresarial que entre em conflito ou interfira com o fornecimento de produtos e serviços para IHG;
- Registrar e divulgar com precisão informações sobre as atividades de negócios, estrutura e situação financeira e desempenho de acordo com as leis, regulamentação e práticas da indústria.

Supply Chain

- Usar os esforços razoáveis para assegurar que os fornecedores subcontratados e fornecedores também operem de forma consistente com o Código de Conduta do fornecedor IHG.