

GRUPO
TAUÁ

HOTÉIS E RESORTS



RELATÓRIO
ESG 2021



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

Novos investimentos para o avanço de uma rede sustentável	6
Raízes familiares	8
Pontos marcantes na história do Tauá	10
Certificações e reconhecimentos	13
Estrutura do Grupo Tauá	14
Tauá em números	16
Conselho Administrativo	17
Sustentabilidade, ESG e ODS	18
Matriz de materialidade	20
Sobre o anuário ESG do Tauá	21

RESULTADOS ESG

AMBIENTAL

Otimização de recursos naturais e não naturais	25
Mudanças climáticas e emissões	29
Gestão de resíduos	30

SOCIAL

Treinamento e desenvolvimento de emocionadores	35
Saúde e segurança de emocionadores e hóspedes	36
Gestão de fornecedores	38
Diversidade	38
Impacto nas comunidades do entorno	40

GOVERNANÇA

Integração ESG à estratégia	43
Ética e medidas anticorrupção	44
Proteção de dados e segurança de TI	45



APRESENTAÇÃO



Daniel Ribeiro
Presidente do Grupo Tauá
de Hotéis e Resorts

PALAVRA DO PRESIDENTE

Novos investimentos para o avanço de uma rede sustentável

A história do Tauá é marcada por ações genuínas de ESG (governança ambiental, social e corporativa, na sigla em inglês), antes mesmo de esse assunto se tornar popular no mercado. A sustentabilidade faz parte não só do nosso planejamento estratégico, orientando nossos investimentos, como também da nossa visão de negócio, inspirando nossas atitudes.

Assim como a nossa rede, os projetos ESG cresceram exponencialmente nos últimos anos e ganharam um departamento próprio, criado para gerenciar e fazer ressoar nossas ações socioambientais. Uma dessas iniciativas é este relatório, que entregamos a você, com os destaques de 2021.

No último ano, avançamos muito em ecoeficiência, otimizando produtos e serviços com menos recursos e resíduos. Na gestão ambiental, investimos em sensores de iluminação, redutores de vazão de água, tratamento biodegradável de gordura carbonizada e fornecimento de água quente por meio do rejeito do ar-condicionado em toda a nossa rede de hotéis e resorts. Participamos também do mercado livre de energia, que garante que o nosso consumo energético seja de fontes renováveis e limpas.

Na parte de responsabilidade social, muitas ações com as comunidades marcaram o ano, como o Programa Pedagógico Solidário, nosso projeto mais estimado, que abre as portas do Tauá a crianças de escolas públicas para um dia de lazer e de conhecimento. Aqui, quem trabalha conosco é chamado de emocionador e é reconhecido com oportunidades de crescimento e benefícios que se destacam no mercado. Acreditamos na diversidade, na inclusão e no respeito, expressos no nosso código de ética e conduta. O Tauá é feito para todas as pessoas.

Nosso negócio é alicerçado na integridade com que transmitimos nossos valores, dia a dia. Prezamos por uma relação amistosa com nossos *stakeholders*, conduzidos por uma só missão: fazer pessoas felizes. Esse é o nosso maior e melhor impacto como empresa.

São temas importantes como esses, ancorados nos três pilares ESG, que compartilhamos com você nas próximas páginas.

Uma boa leitura!



João Pinto Ribeiro e Lizete Chequer

Raízes familiares

De um pequeno sítio no interior de Minas Gerais a uma das redes de *resorts* mais completas do país, o Grupo Tauá tem orgulho da sua trajetória e de como conseguiu expandir a “cultura do sorrir”, que é como o grupo chama a experiência levada aos clientes e a forma como se relaciona com os seus emocionadores.

Fundada pelo casal João Pinto Ribeiro e Lizete Chequer, em 1986, em Caeté (MG), a rede hoje está presente em cinco cidades entre Minas Gerais, São Paulo e Goiás, mas mantém seu espírito familiar, de acolher e celebrar bons momentos, proporcionando o que há de melhor em hotelaria, seja ela voltada ao lazer ou aos eventos.

Em 2019, após três décadas à frente dos negócios, o patriarca e fundador João Pinto Ribeiro passou a presidência para o filho, Daniel Chequer Ribeiro, que assumiu o compromisso de fazer com que a marca Tauá seja cada vez mais admirada e respeitada no Brasil.

Pontos marcantes na história do Tauá

19
86

20
08

20
10

20
14

20
19

20
20

20
21

Inauguração do hotel-fazenda em Caeté (MG), primeiro empreendimento do grupo. Posteriormente transformado no Tauá Resort & Convention Caeté.

Inauguração da unidade em Atibabia, interior de São Paulo.

O Grande Hotel Termas de Araxá, patrimônio arquitetônico e cultural de Minas Gerais, passa a ser administrado pela rede.

Criação da Tauá Administradora de Negócios e Empreendimentos, responsável pela gestão do grupo.

O primeiro parque aquático *indoor* da América Latina é inaugurado no Tauá Resort & Convention Atibaia.

.....
Daniel Chequer Ribeiro assume a presidência do grupo.

O Grupo Tauá expande seus negócios para Alexânia, em Goiás, com o início das operações do novo resort.

Conclusão da segunda fase do complexo de Alexânia, com o acréscimo de 212 apartamentos.





Propósito

Fazer pessoas felizes.

Visão

Ser uma marca admirada, com crescimento arrojado e sustentável.

Valores

- ▶ Somos apaixonados por servir a todos.
- ▶ Nós contagiamos o ambiente com alegria.
- ▶ Seguimos o padrão de qualidade de nossos serviços.
- ▶ Gostamos de bater metas.
- ▶ Priorizamos a honestidade e transparência.

Certificações e reconhecimentos

Os índices de satisfação são levados a sério pelo Grupo Tauá. Não é à toa que eles representam um dos valores da marca. O bem-estar dos emocionadores, no ambiente de trabalho, e dos clientes é periodicamente avaliado e certificado.

GPTW

Desde 2015, o Grupo Tauá de Hotéis possui a certificação Great Place to Work, que reconhece empresas com excelência em clima organizacional. As unidades de Caeté e Araxá já foram premiadas como uma das melhores empresas para se trabalhar em Minas Gerais pela certificação.



HSMAI Adrian Awards

Premiação conhecida como o “Oscar da hotelaria”, destaca as melhores práticas em publicidade de hospitalidade, *marketing* digital e relações públicas. Os vencedores são selecionados pela Associação Internacional de Vendas e Marketing de Hospitalidade (HSMAI), entre centenas de projetos inscritos por ano.



Travellers' Choice

O Travellers' Choice é o prêmio entregue pela Tripadvisor, maior plataforma de viagens do mundo. Em 2020, o Grupo Tauá de Hotéis conquistou esse selo, que demonstra a satisfação dos clientes. Os vencedores de cada edição são calculados com base na qualidade e quantidade de avaliações, opiniões e classificações deixadas pelos viajantes na plataforma.



Estrutura do Grupo Tauá

Tauá Holding de Negócios e Empreendimentos Ltda.

A empresa, que atua na prestação de serviços financeiros, administrativos, de reservas e *marketing*, está sediada em Belo Horizonte (MG) e teve início das suas atividades em janeiro de 2014.



Alegro Hotel

Focado em turismo de negócios, o hotel fica entre Atibaia e importantes cidades do interior paulista. Possui espaço para eventos e área de lazer completa com piscina, salão de jogos e churrasqueira para que os hóspedes aproveitem também os momentos livres com muito conforto.

-  110 apartamentos
-  1 salão de eventos
-  2 espaços gastronômicos

Tauá Resort Alexânia

A 50 minutos de Brasília e 80 minutos de Goiânia, o mais novo *resort* do Grupo Tauá é um mundo de experiências: ampla área de lazer com diversas atrações para todas as idades, 15 Jacuzzis ao ar livre, piscinas internas e externas, *sport bar*, *lounge*, *spa*, espaço *kids*, Jota City e muito mais.

-  424 apartamentos
-  15 espaços para eventos
-  4 espaços gastronômicos

Tauá Resort Atibaia

O *resort* mais divertido de São Paulo possui o primeiro parque aquático *indoor* da América Latina, com 16 atrações para crianças e adultos. Conta ainda com um complexo de piscinas externas e internas, *spa*, quadras esportivas, academia, pista de *cooper*, centro de convenções e atividades de lazer para todas as idades.

-  538 apartamentos
-  60 espaços para eventos
-  6 espaços gastronômicos

Grande Hotel Termas de Araxá

Desde 2010, o Grande Hotel Termas de Araxá é administrado pelo Grupo Tauá. Tombado como patrimônio histórico, oferece banhos medicinais nas termas, águas com propriedades curativas aquecidas naturalmente pela terra, além de inúmeras atividades de lazer ao ar livre e prática esportiva.

-  283 apartamentos
-  26 espaços para eventos
-  4 espaços gastronômicos

Tauá Resort Caeté

Localizado a apenas 45 km de Belo Horizonte, o maior *resort* de Minas Gerais tem uma completa e moderna estrutura de lazer, com diversas opções de recreação e muita área verde. Destaque também para o maior espaço para eventos dentro de um hotel no estado.

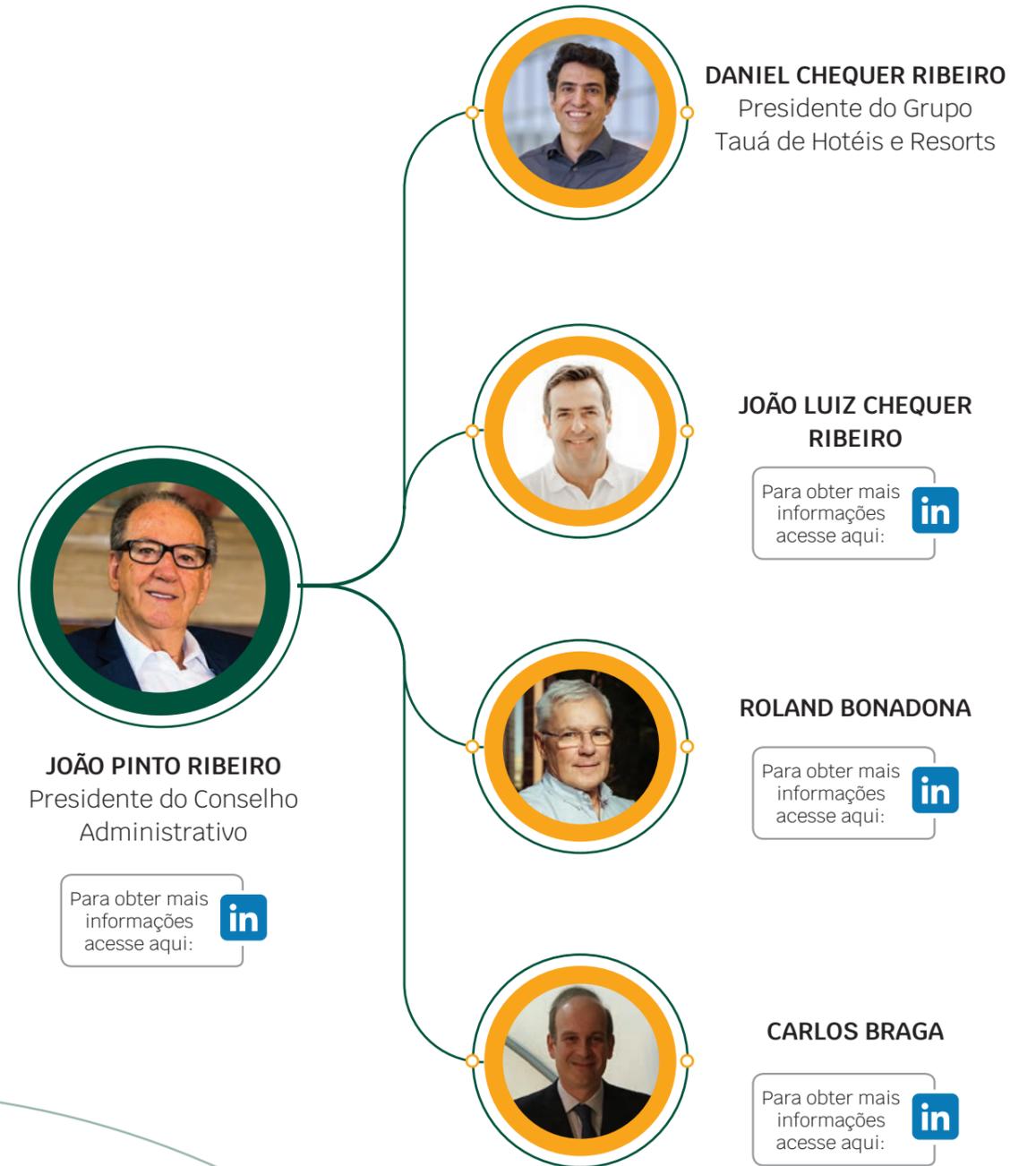
-  342 apartamentos
-  26 espaços para eventos
-  6 espaços gastronômicos

Tauá em números

Diárias



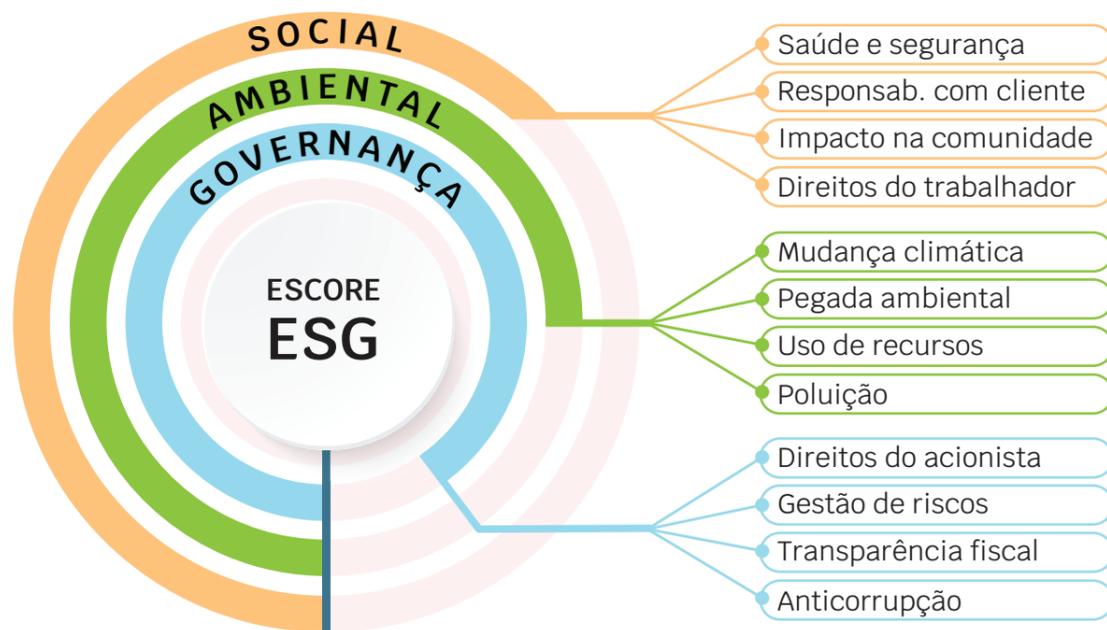
Conselho Administrativo



Sustentabilidade, ESG e ODS

O conceito de sustentabilidade vem sendo debatido pela Organização das Nações Unidas (ONU) desde 1972, no sentido de “suprir as necessidades da geração presente sem afetar as possibilidades das gerações futuras de suprirem as suas”. Nas décadas seguintes, as discussões entre diferentes *stakeholders* alargaram a percepção da sustentabilidade por meio de três pilares: social, ambiental e econômico.

É a partir desse tripé que o conceito de ESG (*environmental, social and governance* – ou, em português, ASG, referindo-se a ambiental, social e governança) se desenvolve, um termo que atualiza o conceito da sustentabilidade corporativa, no qual o lucro é intrínseco à atividade do negócio, devendo ser perenizado, sustentado e sustentável. Falar em ESG significa pensar como o mundo corporativo pode impactar positivamente os demais segmentos da sociedade.



(E) Fatores ambientais: têm a ver com o uso de recursos naturais e avaliação de riscos, como emissões de gases de efeito estufa (CO₂, metano e outros), eficiência energética, poluição, gestão de resíduos e efluentes.

(S) Fatores sociais: relacionados à construção de uma sociedade mais justa e equitativa. Considera temas como privacidade e proteção de dados, respeito à diversidade, iniciativas de acessibilidade e eliminação dos preconceitos na construção de políticas e relações de trabalho.

(G) Fatores de governança: dizem respeito à existência de estruturas de segurança, controle da corrupção e de comitês de auditoria e fiscal, além de canais e práticas para assegurar a ética e transparência.

Agenda 2030

Em 2015, pensando no compromisso de países, empresas, instituições e sociedade civil com uma agenda sustentável, a ONU criou os 17 objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS). Eles são um apelo global para erradicar a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima e garantir que as pessoas, em todos os lugares, possam desfrutar de paz e de prosperidade.



Matriz de materialidade

As questões socioambientais e de governança corporativa do Grupo Tauá são avaliadas entre os *stakeholders* para elaborar a estratégia da empresa. A atual matriz de materialidade foi construída pela SGS Group do Brasil por meio de uma consulta pública que obteve 1.749 respostas entre os principais *stakeholders* da empresa, como a alta gestão, emocionadores, fornecedores, clientes, imprensa, comunidade local, representantes do governo e outros contatos.

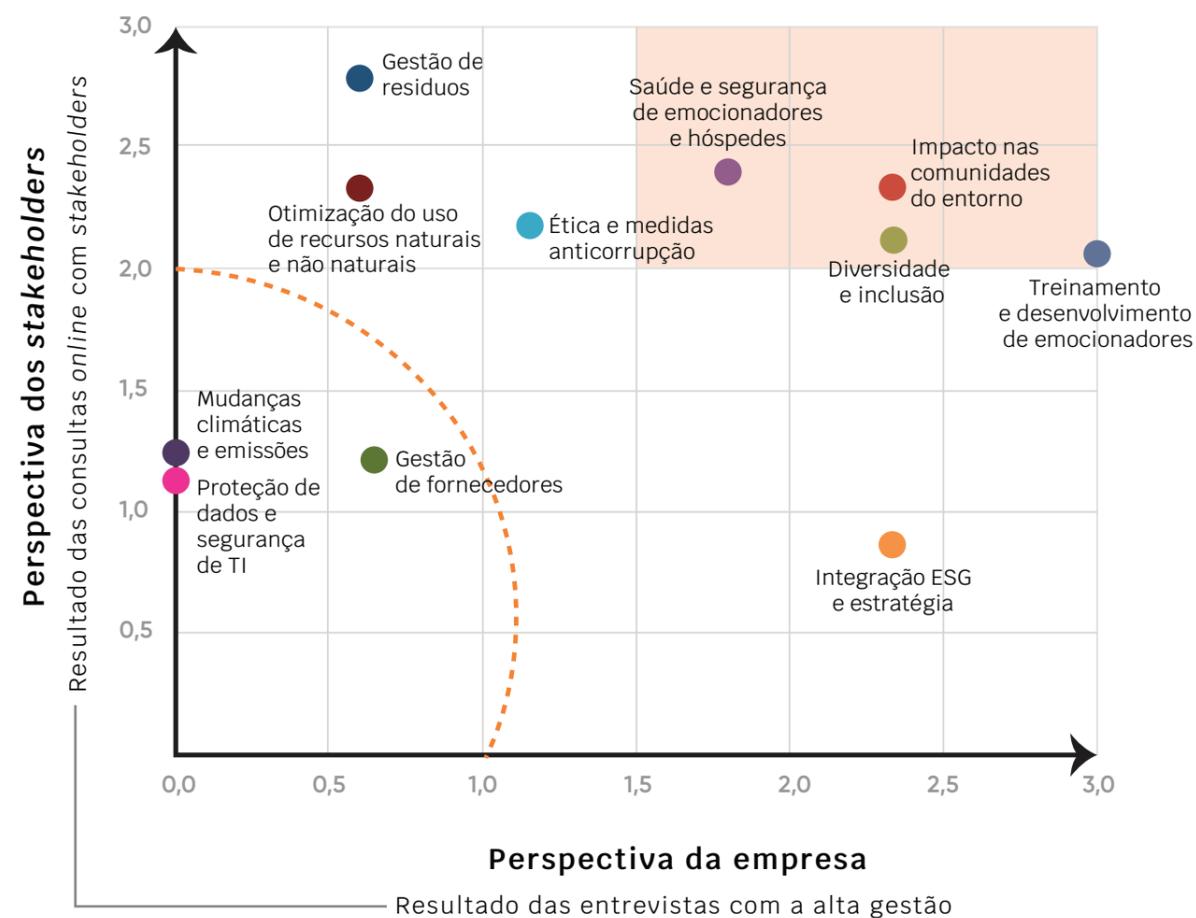
Por meio dela, é possível apontar os temas materiais prioritários definidos pelos públicos:

Treinamento e desenvolvimento de emocionadores.

Impacto nas comunidades do entorno.

Diversidade e inclusão.

Saúde e segurança de emocionadores e hóspedes.



Sobre o anuário ESG do Tauá

É com base nos pilares ESG, orientados pelos ODS e pela matriz de materialidade, que as ações do Grupo Tauá foram reunidas e catalogadas ao longo de 2021. Esta publicação anual se apresenta, portanto, como o principal canal de prestação de contas sobre a contribuição e o impacto dos negócios para o desenvolvimento sustentável do Tauá.

Em caso de dúvidas ou sugestões sobre os conteúdos aqui apresentados, entre em contato pelo endereço eletrônico esg@taua.com.br.

Aproveite para acompanhar o Grupo Tauá nas redes sociais:

 @tauaresorts

 @tauaresorts

 Rede Tauá Hotéis





RESULTADOS
ESG

AMBIENTAL

Otimização de recursos naturais e não naturais

Mudanças climáticas e emissões

Gestão de resíduos



Otimização de recursos naturais e não naturais

A redução da disponibilidade de recursos naturais e o consequente aumento de custos para aquisição colocam a busca pela eficiência em primeiro plano nas empresas. A otimização de recursos naturais e não naturais traz maior consciência nos atos de adquirir, utilizar e descartar produtos.

Entre as vantagens do consumo sustentável estão a diminuição do impacto social, ambiental, econômico e comunitário, a redução de custos com a economia de recursos e o incentivo a soluções inovadoras. Tudo isso faz parte da gestão ecoeficiente do Tauá.

Mensalmente, o grupo realiza o monitoramento do consumo de água e energia, pensando na redução em toda a rede. Além disso, a empresa criou o Programa Eleva, que acompanha as manutenções dos hotéis/resorts e incentiva a otimização dos recursos naturais.

ENERGIA

	UNIDADE/CONSUMO MWh					
	Administrativo	Alegro	Alexânia	Araxá	Atibaia	Caeté
Janeiro	2,59	26,00	493,19	225,17	1.071,66	304,23
Fevereiro	2,49	35,92	289,22	170,71	881,93	247,45
Março	2,60	26,16	305,49	92,02	705,75	178,77
Abril	2,26	23,48	252,41	44,97	542,29	133,94
Maio	1,96	21,30	327,28	41,85	828,12	236,08
Junho	2,29	20,52	279,81	37,41	795,64	230,48
Julho	1,84	20,54	421,17	46,51	889,13	241,62
Agosto	2,13	28,59	464,08	57,57	843,25	243,35
Setembro	2,45	24,98	463,40	188,75	866,67	255,18
Outubro	2,39	25,91	479,63	220,24	866,43	279,74
Novembro	2,16	25,87	457,59	192,78	895,37	243,71
Dezembro	2,22	28,69	526,00	224,39	1.040,93	275,92
Total	27,35	307,95	34.759,29	1.542,36	10.227,17	2.870,46

Itens de ecoeficiência

O Grupo Tauá de Hotéis investe continuamente em tecnologia e inovação em busca de novos produtos e soluções que gerem eficiência no consumo de energia em suas unidades. Entre as medidas de destaque estão:



Lâmpadas LED

As lâmpadas de LED são mais sustentáveis, pois não contêm nenhum elemento poluente, têm baixo consumo de energia e não emitem calor.

Hidrokits LG

Sistema de fornecimento de água quente por meio do rejeito do ar-condicionado, sem a necessidade de consumo adicional de energia, além de ser uma solução que minimiza as emissões de CO₂. É ideal para aquecimento de chuveiros e piscinas.



Sensores de iluminação

Os sensores de movimento acionam as lâmpadas ou aparelhos, como luminárias, de maneira inteligente, quando o ambiente tem a presença de uma pessoa, reduzindo gastos desnecessários quando o espaço está desocupado.

Redutores de vazão de água

Peças instaladas nos chuveiros, torneiras e vasos sanitários cuja função é controlar a vazão de saída de água, reduzindo o consumo do recurso.

Sistema Restoclean

Promove o tratamento de gordura carbonizada na cozinha industrial de maneira econômica, salvando recursos, mão de obra, tempo e água e aumentando a vida útil dos equipamentos e utensílios.

Participação no mercado livre de energia

O Grupo Tauá de Hotéis participa do mercado livre de energia, que permite que consumidores comprem energia elétrica de fornecedores localizados em qualquer parte do país, principalmente de matrizes energéticas renováveis e limpas.

Chillers

Aparelhos de resfriamento econômicos que controlam a temperatura e a umidade relativa do ar de maneira otimizada. O projeto de implantação em Atibaia foi um dos vencedores do Prêmio Destaques do Ano da Sheet Metal and Air Conditioning Contractor's National Association (SMACNA) Brasil 2021, como um dos melhores trabalhos de engenharia termoambiental do país.



Atualmente, a rede hoteleira utiliza fornalhas para aquecimento das águas dos resorts. No Alegre Hotel, o aquecimento é feito com uso de gás liquefeito de petróleo (GLP). As fornalhas são sistemas de aquecimento da água por meio da queima do resíduo agroindustrial existente em abundância (biomassa) e que, na maioria das vezes, é desperdiçado.

ÁGUA

	UNIDADE/CONSUMO POR MÊS EM M³				
	Alegro	Alexânia	Araxá	Atibaia	Caeté
Janeiro	409.007	3.545.974	2.869.975	11.218.456	6.101.184
Fevereiro	414.140	2.281.769	1.135.260	6.908.431	3.977.729
Março	415.777	1.444.453	170.646	3.408.902	1.889.097
Abril	429.737	1.063.929	0	2.050.860	0
Mai	437.110	2.339.931	0	4.649.536	0
Junho	444.090	2.314.142	0	5.622.348	0
Julho	444.090	4.888.643	0	11.739.760	5.050.640
Agosto	437.110	3.457.633	0	6.590.021	4.069.998
Setembro	429.737	3.647.758	2.097.131	7.446.237	4.287.325
Outubro	415.777	3.958.596	2.437.325	8.281.893	4.822.383
Novembro	414.140	2.724.844	1.508.376	7.247.400	3.111.469
Dezembro	409.007	1.082.585	1.593.699	6.468.014	2.901.767
Total	5.099.722	32.750.257	11.812.414	81.631.857	36.211.591

Consumo de água total: 167.505.840 m³.

O escritório administrativo tem o consumo de água atrelado ao condomínio. A conta de água é rateada entre os condôminos, não sendo possível ter o consumo segregado da empresa.

Todas as unidades do Grupo Tauá de Hotéis possuem outorga para captação de água, que é o documento que assegura o direito de utilizar os recursos hídricos.

O Tauá possui também estações de tratamento de água (ETA) que garantem a qualidade da água utilizada nos hotéis/resorts de acordo com os parâmetros legais.

Toda a água consumida é transformada em efluente. O efluente é tratado nas estações de tratamento de esgoto (ETE) próprias que, onde é aplicável, tem também a outorga para despejo de efluentes.

Mudanças climáticas e emissões

Tema material para o Grupo Tauá de Hotéis. Por isso, a empresa realizou voluntariamente o seu primeiro inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE), que apontou os dados referentes às atividades realizadas durante 2021.

O documento está em conformidade com o Programa Brasileiro GHG Protocol e a ABNT NBR ISO 14064-1, declarando as emissões dos gases controladas pelo Protocolo de Quioto (CO₂, CH₄, N₂O, PFC, HFC, SF₆ e NF₃).

Em 2021, o Grupo Tauá de Hotéis emitiu 6.841,21 toneladas de CO₂ equivalente, que é a métrica adotada para fins do inventário.

	EMISSÕES POR ESCOPO (TCO2e)						
	Administradora	Alegro	Alexânia	Araxá	Atibaia	Caeté	Grupo
ESCOPO 1	0,46	216,46	1.049,54	1.323,67	1.046,88	649,81	4.286,82
ESCOPO 2	3,43	38,47	627,72	199,84	1.311,98	372,95	2.554,39
TOTAL	3,88	254,93	1.677,26	1.523,52	2.358,86	1.022,76	6.841,21

Além de gerenciar o impacto sobre o meio ambiente, o inventário GEE possibilita ainda:

- traçar planos e metas mais assertivos para mitigar os impactos ambientais;
- diminuir a emissão de poluentes;
- ganhos em ecoeficiência;
- transparência no relacionamento com os *stakeholders*;
- conformidade com o marco regulatório da gestão das emissões de gases de efeito estufa (Decreto Federal nº 11.075, de 19 de maio de 2022);
- possibilidade de participação no mercado de carbono por meio da compensação das emissões;
- hospedagem mais sustentável.

Como primeiro passo, o Grupo Tauá de Hotéis promoveu a compensação de 10% das emissões de 2021 por meio da aquisição de créditos de carbono, apoiando um projeto de geração de energia validado pela ONU. Tanto o inventário quanto a compensação foram feitos por uma consultoria ambiental certificada.

E não para por aí. O grupo tem como meta tornar-se carbono neutro até 2030. Para isso, reserva novos investimentos em soluções eficientes para a redução de gases poluentes, além de identificar a pegada de carbono por hospedagem e trabalhar em formas de neutralizá-la.

Gestão de resíduos

A gestão de resíduos no Grupo Tauá de Hotéis passa por todas as etapas, em uma cadeia completa que envolve a coleta, armazenamento, transporte, tratamento, destinação e disposição final ambientalmente adequada. Esse conjunto de ações, além de minimizar a geração de resíduos, preserva a saúde pública e a qualidade do meio ambiente.

	RESÍDUOS (TONELADAS)						
	Adm.	Alegro	Alexânia	Araxá	Atibaia	Caeté	TOTAL
Papel	—	1,22	24,49	11,02	61,22	24,49	122,43
Metal	—	0,90	18,05	8,12	45,14	18,05	90,27
Plástico	—	0,08	1,58	0,71	3,95	1,58	7,90
Vidro	—	0,02	0,36	0,16	0,91	0,36	1,82
RCC	—	7,35	147,00	66,15	367,50	147,00	735,00
Lodo de fossa séptica	—	2,96	59,22	26,65	148,04	59,22	296,08
Outras frações não separadas	0,90	1,95	39,00	17,55	97,50	39,00	195,90
Pilhas	—	0,00	0,03	0,01	0,07	0,03	0,14
Óleo alimentares	—	4,80	96,00	43,20	240,01	96,00	480,02
Lâmpadas	—	0,00	0,05	0,02	0,13	0,05	0,25



Em todos os hotéis é realizada a coleta seletiva por meio da separação dos materiais em lixeiras e acondicionadores específicos (ABNT NBR 10.004: Resíduos sólidos – Classificação). Em cumprimento à Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010), a gestão do material na empresa garante o máximo de reaproveitamento e reciclagem e a redução dos rejeitos.

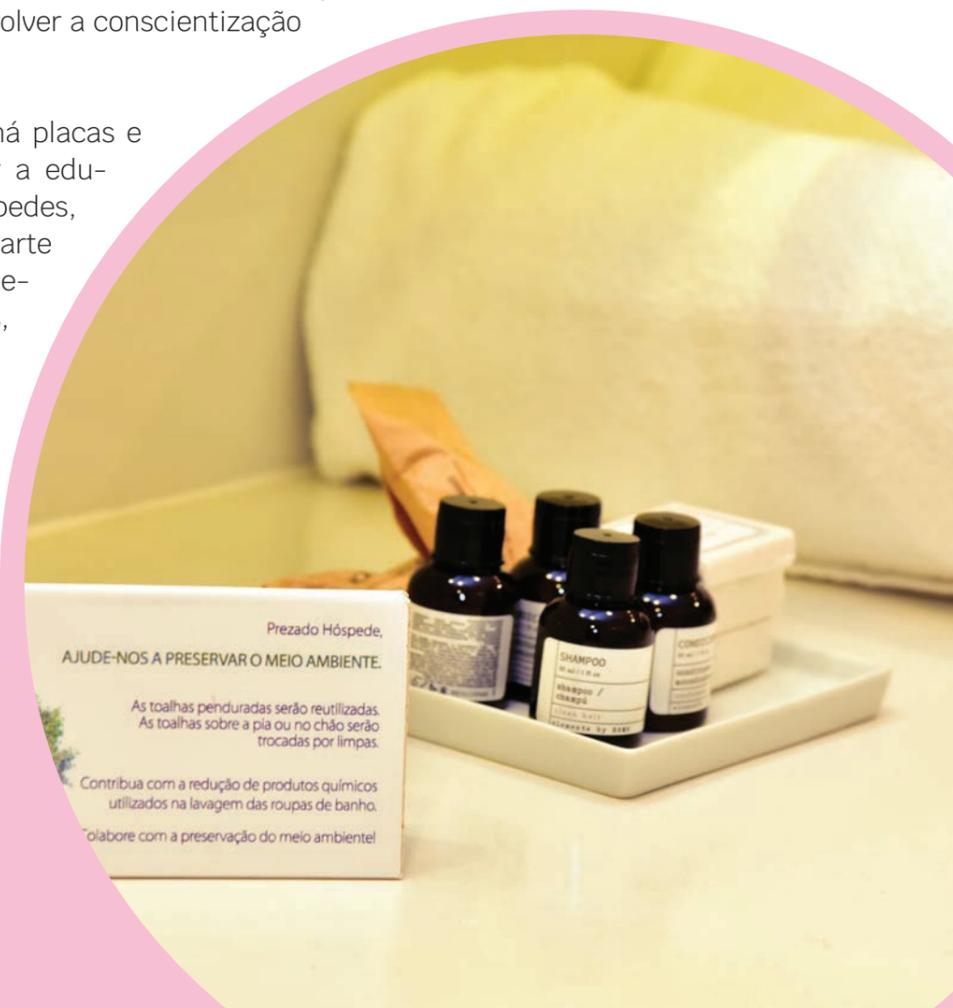
Tratamento de resíduos adotados pelo Tauá

Resíduo	Tratamento
Papel	Reciclagem
Metal	Reciclagem
Plástico	Reciclagem
Vidro	Reciclagem
Resíduos de construção civil (RCC)	Aterro de reservação
Lodo de fossa séptica	Tratamento de efluentes
Outras frações não separadas	Aterro de reservação
Pilhas	Reciclagem
Óleo alimentar	Tratamento de efluentes
Lâmpadas	Descontaminação de lâmpadas

Recursos ecológicos

Os *amenities* distribuídos pelo Grupo Tauá aos hóspedes são produzidos com plástico biodegradável, material que se decompõe naturalmente, em até três anos, e não gera impacto ao meio ambiente. Além disso, todos os restaurantes utilizam alguns itens biodegradáveis, como copos e embalagens. Essa é uma das formas que o Tauá encontrou de não só colocar a sustentabilidade ambiental em prática, mas também de desenvolver a conscientização dos clientes.

Em toda a rede hoteleira há placas e mensagens para promover a educação ambiental dos hóspedes, orientando-os sobre o descarte correto de resíduos, uso adequado de toalhas, papéis, água e energia. As crianças hospedadas são incentivadas a aprender noções de ecologia na Jota City (saiba mais abaixo). Essas iniciativas fazem parte da cultura do Tauá, que compreende que a preservação do meio ambiente hoje garante mais qualidade de vida às gerações futuras.





A metrópole do futuro

1.000 m²

de área construída, sendo 200 m² de espaço kids (0 a 6 anos), fora a área de boliche e de cinema.

13 espaços temáticos.

Capacidade para receber de **250 a 300** pessoas simultaneamente.

Atualmente, a Jota City está presente nos resorts de Caeté, Atibaia e Alexânia.



Educação ambiental da Jota City

A Jota City é o espaço recreativo e pedagógico dos resorts Tauá, onde as crianças aprendem brincando como cuidar do planeta e usar melhor os recursos naturais. O ambiente foi todo projetado pensando em uma “metrópole do futuro”, com base em quatro pilares: sustentabilidade, tecnologia, diversão e conhecimento.

Ela conta com atividades para crianças de todas as idades e cada espaço é voltado para o desenvolvimento de algum tema sustentável, de forma leve e divertida, como o J Bank (para educação financeira), Jota Nutri (alimentação saudável), Jota nas Estrelas e Lab Kids (ciências) Espaço Criatividade (artes plásticas e digitais), Espaço Nosso Planeta (reciclagem), Estúdio Vic (cuidados pessoais), entre outros.

O conceito de tecnologia e interatividade está presente em todos os ambientes, com jogos em rede e atividades conectadas à web. Na Jota City parte da energia elétrica é gerada pelas próprias crianças, em bicicletas ergométricas da Academia de Energia, e uma parte da água vem da captação de chuva, utilizada para irrigar a horta vertical e abastecer os aquários.

Diversão com aprendizado

As atividades recreativas no Grupo Tauá de Hotéis são acompanhadas pelos Taualegres, uma equipe especializada na diversão e nos cuidados com as crianças. Eles são acompanhados pela Turma do Torí, mascote do Tauá. Com atividades lúdicas e práticas, os personagens conversam e comandam brincadeiras sobre preservação ambiental e responsabilidade social, de maneira criativa e bem-humorada.



SOCIAL

- Treinamento e desenvolvimento de emocionadores
- Saúde e segurança de emocionadores e hóspedes
- Gestão de fornecedores
- Diversidade
- Impacto nas comunidades do entorno



Treinamento e desenvolvimento de emocionadores

Principais práticas transversais para o aperfeiçoamento de competências, liderança, capacitação e novas habilidades. Os treinamentos no Tauá permitem o alinhamento das equipes com os valores do grupo, além do engajamento e motivação na execução das tarefas, de maneira segura e eficiente.

LOCAL	TOTAL DE HORAS	HORAS POR EMOCIONADOR
Administradora	250	4
Caeté	8.490	34
Atibaia	20.641	47
Alexânia	13.502	59
Araxá	3.990	38
Alegro	124	6



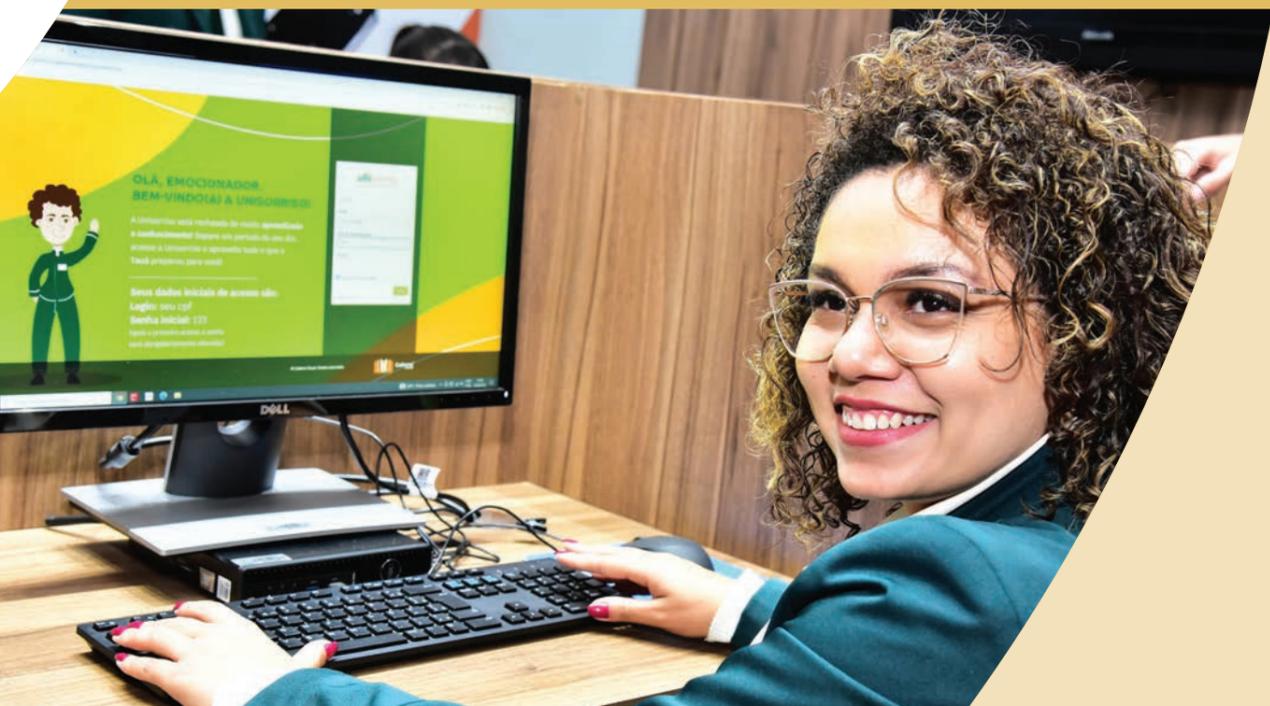
Unisorriso: a universidade corporativa do Tauá

A Unisorriso foi lançada em agosto de 2021 com a intenção de alinhar todos os emocionadores na cultura do Grupo Tauá de Hotéis. A rede hoteleira tem a premissa de oferecer um atendimento excepcional ao cliente, e para isso desenvolveu cursos técnicos em cinco áreas da hotelaria: restaurante (garçom, *sommelier* e *bartender*), governança, recepção (receptionista, mensageiro e manobrista), cozinha e Taualegres (grupo de recreadores).



Logo que ingressam no grupo, os emocionadores passam pela escola de integração, na qual eles têm contato com tudo sobre a empresa, e após essa imersão são direcionados para as escolas técnicas. Atualmente, o grupo está elaborando a Trilha da Liderança e Gestão e a Escola Técnica do Setor de Reservas, treinamentos para formar líderes humanizados e de alta performance, voltados para a excelência no atendimento ao cliente.

Unidade	Horas de treinamento	Horas de treinamento por emocionador
Alegro	533	4:44
Administradora	1.150	2:10
Alexânia	3.044	1:13
Atibaia	3.811	1:36
Araxá	1.690	2:00
Caeté	2.959	1:25



Benefícios

O Grupo Tauá de Hotéis tem uma ampla política de benefícios aos emocionadores, com parte extensível aos familiares. O grupo entende que essa é uma forma não só de reter os talentos, mas também de promover a saúde, a qualidade de vida, a formação educacional, a motivação e o bem-estar no trabalho.

Plano de saúde e odontológico

Os planos são oferecidos por uma das maiores redes do país para o cuidado e bem-estar dos emocionadores, com ampla assistência na rede privada, disponibilidade de exames, consultas médicas e odontológicas, podendo ser incluídos dependentes legais (cônjuges e filhos) com custos à parte.

Acolhimento e escuta

Promove um espaço de atenção e zelo para que pessoas possam recorrer quando estiverem passando por um momento difícil. O programa é voltado para a saúde emocional e o atendimento psicossocial.

Aniversariante do mês

O Grupo Tauá de Hotéis concede folga no dia do aniversário e um presente especial a todos os emocionadores. Além disso, as unidades festejam com os aniversariantes das equipes a cada dois meses, proporcionando um momento de integração e descontração.

Casa na Praia

A Casa na Praia é disponibilizada para os emocionadores desfrutarem o descanso em férias, com unidades em Caldas Novas (GO), Guarapari (ES) e Caraguatatuba (SP). Para reservá-las é preciso entrar em contato com o setor de Talento, Cultura e Felicidade e verificar a disponibilidade e regras.

Tarifa especial emocionador e familiares

Os emocionadores e familiares (parentes de primeiro grau) do Grupo Tauá de Hotéis contam com tarifas especiais e descontos para os *resorts* do grupo. Essa é uma forma de os emocionadores também usufruírem da hospedagem e da qualidade dos serviços da empresa.

Kit maternidade

A bolsa maternidade é entregue aos emocionadores mães e pais de recém-nascidos, com o *kit* para os cuidados básicos com a saúde e bem-estar do bebê.



Tauá Criativo

O Grupo Tauá de Hotéis tem um canal aberto para ouvir as sugestões de seus emocionadores e oferece ainda uma bonificação em dinheiro caso as ideias sejam implementadas na rede hoteleira. A cada semestre, as melhores propostas são ranqueadas e recebem um prêmio extra.

Programa T

Voltado para o reconhecimento de boas práticas no trabalho, o selo “T” é conferido ao emocionador que se destaca com algum comportamento. Ao completar cinco condecorações, ele ganha um dia de folga ou uma gratificação na folha de pagamento.

Emocionador e Gestor 6 Estrelas

Os emocionadores que mais se destacam a cada semestre são reconhecidos no programa de talentos do Grupo Tauá de Hotéis. Eles recebem um troféu e um presente especial. A avaliação e a condecoração são feitas também com os gestores, porém em ciclos anuais.

Ajuda de custo para cursos

O Grupo Tauá de Hotéis oferece ajuda de custo para cursos de curta duração conforme solicitação dos gestores e alinhamento à função executada. Gerentes e participantes do Programa de Sucessores (que prepara os emocionadores para ocupar cargos de liderança) podem receber o auxílio também para cursos de graduação e pós-graduação.

Saúde e segurança de emocionadores

Os cuidados com o bem-estar dos emocionadores e com o ambiente de trabalho são acompanhados por profissionais dedicados do Tauá, entendendo que a saúde física e mental é fundamental para a qualidade de vida e o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional. O atendimento psicológico oferece auxílio e acolhimento aos emocionadores, contribuindo para o clima organizacional, a integração das equipes e a redução de *turnover*. Ao se sentirem satisfeitos com o trabalho, os emocionadores desempenham suas atividades de maneira mais engajada e prazerosa.

Além da atenção à saúde, o Grupo Tauá de Hotéis monitora todas as situações de risco nas unidades e investe em capacitação e recursos para garantir a segurança no trabalho. O grupo adota uma série de medidas para prevenir doenças ocupacionais e acidentes de trabalho, protegendo a integridade física das equipes, com foco na saúde dos emocionadores.

Unidade	Número de atendimentos realizados pelo acolhimento psicológico	Unidade	Acidentes de trabalho
Administradora	7	Administradora	0
Alegro	4	Alegro	0
Alexânia	19	Alexânia	2
Atibaia	153	Atibaia	9
Araxá	14	Araxá	2
Caeté	23	Caeté	0
Total	220	Total	13

Nota: acidentes de causas leves com atendimento na enfermaria e em alguns casos encaminhados para atendimento médico hospitalar. Todos sem afastamento da rotina de trabalho.



Impactos da pandemia – Covid 19

2021 ainda foi marcado pelos efeitos da pandemia no país, com a chegada da segunda onda do coronavírus, o colapso do sistema de saúde em algumas regiões, o surgimento de novas variantes do vírus SARS-CoV-2 (gama, delta e ômicron), mas, sobretudo, pelo avanço da vacinação, que atingiu 80% da população-alvo completamente vacinada.

Com isso, o exercício de 2021 na rede hoteleira sofreu menor impacto socioeconômico em relação a 2020. Os hotéis localizados em Atibaia, Caeté, Jarinu e Alexânia ficaram fechados somente alguns dias entre março e abril de 2021. Apenas o Hotel Araxá interrompeu suas operações, entre março e setembro de 2021, em função de manutenções necessárias em suas instalações.

Assim, o Grupo Tauá de Hotéis fechou o ano registrando um aumento do fluxo de hóspedes nas unidades, com aumento da receita de serviços e vendas.

Medidas de prevenção à Covid-19

Desde o início da pandemia, os hotéis Tauá adotaram os protocolos de prevenção à Covid-19, seguindo as diretrizes da Organização Mundial de Saúde e órgãos nacionais competentes, somados a medidas internas. Os cuidados envolveram a proteção e segurança tanto dos clientes quanto dos emocionadores:

- ▶ disponibilização de álcool em gel em diversos pontos dos resorts para higienização das mãos;
- ▶ limpeza do ar-condicionado acima da frequência recomendada pela Anvisa;
- ▶ limpeza e desinfecção dos ambientes realizada por profissionais treinados e capacitados, utilizando produtos antissépticos ou sanitizantes autorizados pela Anvisa (RDC 350/2020);
- ▶ roupa de cama trocada por um profissional treinado nos procedimentos de prevenção à Covid, com transportes sistêmicos e higienizações constantes;
- ▶ higienização UV em todos os espaços kids e no Aquapark Indoor do Tauá Resort Atibaia;
- ▶ opções de Room Service (serviço de quarto);
- ▶ home office para os emocionadores da área administrativa e trabalho com regime de escala para os demais, com os todos os cuidados para a prevenção à Covid-19.



Gestão de fornecedores

O Grupo Tauá de Hotéis busca garantir o controle de qualidade dos serviços e as relações éticas em toda a sua cadeia de trabalho, por isso preza por uma conduta transparente nas relações comerciais. A avaliação dos fornecedores inclui a observância aos direitos humanos e às práticas socioambientais, além de garantir a sustentabilidade das operações de toda a cadeia, em alinhamento com as diretrizes do Grupo Tauá.

A empresa prioriza a aquisição de diversos itens de consumo com fornecedores locais, a fim de impactar positivamente a comunidade do entorno dos hotéis. Em 2021, 60% dos fornecedores do Tauá estavam localizados a até 80 km das unidades.

Diversidade, equidade e inclusão

Diversidade, equidade e inclusão (DEI) é um termo usado para promover e incentivar a representação e participação de diferentes grupos de indivíduos nas empresas. No Grupo Tauá de Hotéis a promoção do respeito no ambiente de trabalho é reforçada nos treinamentos com as lideranças e os emocionadores.

Em todos os hotéis, os emocionadores são incentivados a expressar suas individualidades (ser como são), dando espaço para todas as vivências. O Tauá se coloca como um espaço para todas as pessoas, sem discriminação quanto a gênero, orientação sexual, cor, idade, crenças e pessoas com deficiência, tendo em mente a pluralidade brasileira.



Mulheres:  **53%**
equidade de gênero positiva

Mulheres na liderança:  **47%**

Pretos e pardos:  **60%**

LGBTQIAP+  **12%**

Escolaridade alta:  **77%**

Diversidade quanto à religião:
diferentes matrizes religiosas e ateus.

Impacto nas comunidades do entorno

A atuação sustentável do Grupo Tauá de Hotéis gera um legado social positivo por meio de diversas iniciativas ao longo do ano. As ações de responsabilidade social são feitas nas comunidades do entorno das unidades e têm o objetivo de levar um pouco mais de diversão, cuidado e apoio aos públicos atendidos.

No **Dia Taualegre**, os filhos dos emocionadores são convidados para vivenciar a cultura da felicidade do Tauá. É uma experiência inesquecível, já que eles podem conhecer onde os pais trabalham e ao mesmo tempo aproveitar um dia de lazer.



Unidade	Ações sociais realizadas	Instituições apoiadas	Pessoas impactadas diretamente	Pessoas impactadas indiretamente	Itens doados (peças de enxoval, peças de decoração e alimentos)
Alexânia	Dia Taualegre, Programa Pedagógico Solidário, intervenções para entrega de doações, realização de festas (Páscoa, Dia das Crianças, Natal) e capacitações	Comunidade Alexânia, comunidade Olhos D'Água	118	362	67
Atibaia		Casa de David, Creche Comunitária Mãe Natureza, Bairro Rio Acima, Bairro do Alface / Sítio dos Neves	734	2.253	1754
Caeté		Abrigo Cirandinha, Asilo São Vicente de Paula, Santa Casa de Caeté, Casa de Acolhimento de Crianças e Adolescentes, Igreja Nossa Mãe de Deus	398	1222	495
Total			1250	3837	2316



Já no **Programa Pedagógico Solidário**, alunos de escolas públicas são recebidos no Tauá para um dia completamente diferente, com aventura, conhecimento e muita diversão.



Em 2021, o Grupo Tauá destinou R\$ 396.643,33 por meio das leis de incentivo fiscal. O montante beneficiou duas instituições esportivas em Atibaia (SP): a Associação Cultural Esportiva Nipo-Brasileira (Acenbra), comunidade sem fins lucrativos criada com o objetivo de dar continuidade à cultura japonesa no Brasil com eventos, atividades ao ar livre e práticas de esporte amador, e a Associação Desportiva Atibaiense (ADA), que oferece há quase 40 anos mais de 10 modalidades esportivas na região, como atletismo, ginástica artística, natação, handebol, entre outras.

R\$202.255,26

ACENBRA - Associação Cultural Esportiva Nipo-Brasileira de Atibaia

R\$194.338,07

ADA - Associação Desportiva Atibaiense

GOVERNANÇA

Integração ESG à estratégia

Ética e medidas anticorrupção

Proteção de dados e segurança de TI



Integração ESG à estratégia

Projeto Eleva

Avalia a gestão da qualidade, a conformidade dos processos e o padrão dos serviços em todo o Grupo Tauá de Hotéis. O programa acompanha as iniciativas implementadas nas unidades da rede e entrega certificações em seis áreas (gestão, manutenção, BPMA, vendas, qualidade e clientes), garantindo a excelência no atendimento e uniformidade dos negócios em toda a rede hoteleira. Além disso, o projeto busca incentivar os emocionadores, promovendo a integração das equipes, para levar mais alegria aos clientes.



Eleva Gestão

Certifica a gestão financeira e administrativa que gera impacto nos negócios (redução de perdas, controle dos processos com foco em eficiência e aumento da receita).



Eleva Vendas

Indica a otimização e o controle das vendas por PDV, acompanhando as unidades e os emocionadores para converter o atendimento em vendas por meio do espírito comerciante.



Eleva Clientes

Representa a experiência e o grau de satisfação dos clientes nos hotéis. Acompanha e analisa as avaliações recebidas (sugestões e insatisfações) para o aprimoramento dos serviços, visando a boas práticas e melhorias contínuas.



Eleva Qualidade

Primeiro programa de processos do Grupo Tauá. Busca assegurar que todos os serviços e procedimentos internos sigam o padrão de produtividade e qualidade.



Eleva BPMA

Garante a saúde e segurança alimentar dos hóspedes, atendendo a todas as normas exigidas pelos órgãos de fiscalização. Esse selo é imprescindível para todas as unidades hoteleiras do grupo.



Eleva Manutenção

O selo certifica a gestão da manutenção, assegurando o bom funcionamento do patrimônio físico e o trabalho de forma preventiva para garantir a segurança e a entrega de um serviço de qualidade.

Unidade reconhecida	
1º semestre	2º semestre
Caeté	Alexânia

Ética e medidas anticorrupção

Código de ética

As orientações de comportamento e postura para todos que fazem parte círculo de relacionamento do Grupo Tauá de Hotéis estão expressas no código de conduta, distribuído aos acionistas, emocionadores e fornecedores e disponível para ampla consulta aos clientes, órgãos governamentais e demais interessados. O documento, que integra as ações de *compliance* da empresa, reúne informações importantes para um ambiente sadio, transparente, honesto e sustentável e traça diretrizes claras para uma convivência harmoniosa baseada em conceitos éticos de acordo com as atribuições e funções de cada *stakeholder*.



Canal denúncias

O canal de denúncia é uma importante ferramenta para fazer valer o código de conduta da empresa, a gestão de risco e *compliance*, a avaliação de corrupção e a melhoria dos processos internos. Por meio dele, não conformidades e violações de conduta podem ser denunciados de maneira anônima (caso o denunciante queira manter o sigilo da identidade) e são avaliados por um comitê corporativo, que faz a investigação da denúncia e procede o devido retorno.

Para obter mais informações acesse aqui:



Proteção de dados e segurança de TI

Política de privacidade

A política de privacidade e a proteção de dados são tratadas com toda atenção pelo Grupo Tauá de Hotéis. As ações, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), foram reforçadas em 2021 com a nomeação do *Data Protection Officer* (DPO) na empresa. O setor é responsável por garantir a segurança das informações no uso de dados dos clientes, de modo a personalizar a experiência sem expô-los a riscos. O Grupo Tauá de Hotéis não compartilha informações com terceiros, limitando o uso apenas entre as empresas pertencentes a ele.

Para obter mais informações acesse aqui:



Visão de futuro: metas para manter o crescimento sustentável

A excelência no atendimento e a qualidade dos serviços oferecidos pelo Grupo Tauá de Hotéis passam por uma revisão contínua, em busca de sempre aperfeiçoar os procedimentos internos, manter os valores ativos e reforçar a missão de levar alegria às pessoas. Para isso, a empresa não poupa esforços.

O grupo vem anunciando ao longo de 2022 a expansão dos negócios, com os investimentos para um *resort* com a marca Tauá no litoral do Nordeste e uma nova ampliação da unidade em Atibaia, com a injeção de R\$ 70 milhões até o fim de 2023.



Em Caeté, o grupo espera investir R\$ 40 milhões para a construção de dois parques aquáticos (*indoor* e *outdoor*), com entregas entre 2023 e 2024. Esses aportes foram possíveis graças ao reestabelecimento da saúde financeira da rede hoteleira, com a retomada dos serviços em 2021 aos níveis de faturamento de 2019 (pré-pandemia).

Para se certificar de que esse crescimento ocorra de maneira sustentável, o grupo criou a gerência de ESG, responsável por gerenciar e fazer ressoar as ações socioambientais. Entre as iniciativas da área está a adesão ao Pacto Global da ONU para o desenvolvimento de um mercado mais inclusivo e responsável. Internamente, a rede hoteleira tem implementado projetos para a valorização dos emocionadores, como a criação do programa de diversidade, equidade e inclusão para quebrar os paradigmas, promover a acessibilidade e um ambiente de trabalho mais igualitário, humanizado e justo.

O grupo realizou seu primeiro censo da diversidade, a fim de estabelecer um retrato social do Tauá e traçar pontos de melhoria, como:

- ▶ identificação do perfil de diversidade da empresa;
- ▶ obter dados para definir metas e indicadores de representatividade;
- ▶ insumos para construir um programa de diversidade;
- ▶ elaboração de uma política de diversidade adequada à realidade da empresa.

Essas ações, entre outras, estarão detalhadas na próxima edição do Relatório ESG do Grupo Tauá de Hotéis, com os principais resultados de 2022.

Elaboração:
Isis Batista
Gerente de ESG

Apoio:
Diretoria Comercial e de *Marketing*
Diretoria de Talento, Cultura e Felicidade
Unisorriso

Consultoria para materialidade:
SGS Group do Brasil

Editorial:
Interativa
Texto/edição: Rafael Barbosa
Projeto Gráfico: Ronaldo Magalhães
Revisão: Elvira Santos

Banco de imagens:
Grupo Tauá de Hotéis

Agradecemos a todos os emocionadores envolvidos direta ou indiretamente na confecção desta publicação.





GRUPO
TAUÁ

HOTÉIS E RESORTS

www.taua.com.br

