

# ESTABELECIMENTO SOLIDÁRIO

## Quarto Solidário do NEYA NEYA Lisboa Hotel



### ↳ Descrição do negócio, conceito ou produto

O grupo Neya Hotels, através das parcerias celebradas com diversas instituições, desenvolve um conjunto de ações no âmbito da sustentabilidade. Como forma de retribuição à comunidade, implementamos atividades do fórum ambiental e da Responsabilidade Social sendo a mais relevante desta categoria o projeto Quarto Solidário. O Projeto “Quarto Solidário” insere-se na política de Responsabilidade Social da NEYA Hotels e tem como objetivo a retribuição de valor à comunidade, essencialmente carenciada, na forma de alojamento e pequeno-almoço. Em conjunto com parceria protocolada com o Centro Hospitalar Lisboa Central, são definidos critérios de encaminhamento para alojamento de famílias referenciadas pelas Áreas de Apoio Social do Centro Hospitalar. Após identificação, os hotéis NEYA tornam-se agentes de intervenção ao lado do Estado, onde se pretende, sempre que tenha disponibilidade para o efeito, oferecer alojamento e Pequeno-Almoço à família nuclear das crianças mais desfavorecidas, que se deslocam da sua residência habitual para receber tratamento hospitalar que necessitem de alojamento e não tenham resposta por parte da Casa Ronald McDonald. Os pedidos são efetuados pelos Gabinetes de Ação Social dos hospitais, aos quais se dá resposta positiva, após verificação de disponibilidade. As famílias são recebidas e acompanhadas ao longo de toda a estadia, de modo a possibilitar que o processo decorra com a normalidade exigida. Este projeto é intencional no envolvimento dos colaboradores com a comunidade, pois são os colaboradores dos hotéis que cuidam das famílias que beneficiam deste projeto, implementando assim uma cultura de proximidade e inclusão. Pretendemos alcançar uma maior humanização nos cuidados prestados às crianças em tratamento nos hospitais, em internamento e ambulatório. O direito da criança a ter os seus pais junto dela no hospital é um direito inequívoco. Nesse âmbito, e consciente do valor humano e de inovação social que as empresas têm, a NEYA Hotels concebeu o Projeto “Quar-

to Solidário – Acolher Quem Cuida”, oferecendo a custo zero a estada dos pais e por forma a minimizar o impacto na família permitindo-a estar próximo da sua criança.

### ↳ Qual o nível de criatividade/inovação?

A inovação deste projeto advém da forma como retribuimos à comunidade no âmbito da Sustentabilidade, que é a nossa força motriz. Sendo a responsabilidade social uma forma das empresas garantirem a sustentabilidade económica da comunidade, o grupo NEYA doa à comunidade carenciada os seus serviços hoteleiros. Fundámos o projeto “Quarto Solidário” em 2011, ano de abertura do hotel. Devido à proximidade com o Hospital D. Estefânia em Lisboa, a Administração criou um projeto inovador de raiz para o apoio de famílias carenciadas de crianças hospitalizadas, consistindo na oferta de alojamento e pequeno-almoço aos familiares das crianças ou das próprias crianças. Mais tarde, o projeto foi alargado e formalizado em protocolo com os 6 hospitais do Centro Hospitalar Lisboa Centro, alargando o universo de famílias acolhidas e evidenciando o sucesso, reconhecimento e importância deste projeto inovador. A marca e o logotipo do projeto, foram registados, por ser um projeto único no país.

### ↳ Qual o contributo a nível regional e nacional?

O projeto tem um grande impacto a nível local, regional e Nacional e tem sido reconhecido por todas as entidades envolvidas no setor da saúde, especialmente da saúde pediátrica e do Apoio Social dos Hospitais, não esquecendo as próprias famílias, que são os principais beneficiários do projeto. O impacto Nacional deve-se ao alojamento de famílias de todo o país, que se deslocam a Lisboa para tratamento hospitalar. Têm também

>> (continua)



# ESTABELECIMENTO SOLIDÁRIO

## Quarto Solidário do NEYA NEYA Lisboa Hotel

>>

sido obtidos diversos Prémios no âmbito da Responsabilidade Social Corporativa do Hotel, o qual é membro do Grace, Associação Empresarial de Responsabilidade Social. Em 2023, a NEYA Hotels foi galardoada nos Prémios do Imobiliário com o Prémio “SIC ESPERANÇA”, relativo ao seu projeto “Quarto Solidário” implementado nas duas unidades. A Associação Portuguesa para a Ética Empresarial, a Fundação Infantil Ronald MacDonald assim como a Associação de Hotelaria de Portugal, são outras das entidades que reconhecem regularmente a importância deste projeto.

### ↳ Enumere alguns resultados obtidos e evolução dos mesmos?

O Projeto “Quarto Solidário” tem um contributo relevante para a área social do apoio a crianças hospitalizadas e suas famílias, o que se poderá verificar pelo aumento do apoio e pelo número crescente de noites disponibilizadas de ano para ano, totalizando 628 noites até final de 2023, correspondendo a 104 famílias e 186 elementos do agregado familiar. Em 2020, em plena pandemia, quando todas as outras soluções de alojamento em Lisboa se tornaram inviáveis, o NEYA Lisboa Hotel registou a oferta de 384 noites a 24 famílias, tendo uma família sido alojada por 102 noites, mesmo estando o hotel de portas fechadas. Refira-se que, 29% das famílias alojadas têm origem no Distrito de Faro, 92% são de origem Portuguesa, 30% referem-se ao alojamento da mãe e 61% estão em tratamento no Hospital D. Estefânia. O NEYA Lisboa Hotel contribui assim de uma forma crítica para o apoio social da área da saúde pública, retirando peso ao sistema Nacional de Saúde, já de si tão sobrecarregado.

### ↳ Enumere Parceiro envolvidos

Os parceiros envolvidos no projeto Quarto Solidário do NEYA Lisboa Hotel são o Centro Hospitalar Lisboa Central, através dos seus 6 hospitais e respetivos Gabinetes de Ação Social (Hospital D. Estefânia, Hospital São José, Hospital Santo António dos Capuchos, Hospital Santa Marta, Hospital Curry Cabral e Maternidade Dr. Alfredo da Costa), assim como a Fundação Infantil Ronald McDonald, através da Casa Ronald McDonald. Como principais beneficiários, temos as crianças e famílias apoiadas diretamente pela NEYA Hotels e ainda o Serviço nacional de Saúde, o qual obtém vantagens deste projeto ao nível do apoio no alojamento próximo dos familiares, o que poderá fazer diminuir o período de internamento das crianças.

### ↳ Quais os fatores mais relevantes que contribuíram para o sucesso do estabelecimento?

O NEYA Lisboa Hotel tem como missão contribuir para o desenvolvimento sustentável do meio em que está inserido através de políticas de responsabilidade ambiental, social e económica, e tendo como premissa primordial o envolvimento da comunidade local que visem a melhoria da qualidade de vida. Grande parte do sucesso do projeto advém desta política bem definida de Responsabilidade Social Corporativa, através da vontade e envolvimento direto da gestão de topo da Organização. Outros fatores relevantes que contribuem para o sucesso do projeto são a proximidade com os hospitais, principalmente com o Hospital D. Estefânia, sendo bastante confortável para as famílias, assim como a simplicidade de todo o processo de aceitação e acolhimento das famílias, o atendimento e acompanhamento das famílias pelas equipas do hotel, a qualidade do alojamento e do serviço prestado e o reconhecimento da importância do projeto pelas entidades parceiras.

>> (continua)



# ESTABELECIMENTO SOLIDÁRIO



## Quarto Solidário do NEYA NEYA Lisboa Hotel

>>

### ∨ Prémios / Distinções

ISO 14001, ISO 9001, ISO 45001, Biosphere, Green Key, Selo We Share AHP, Selo We Care AHP, Carbono Zero, Five Leaf, Green Leaders, Portugal Sou Eu, Portugal Bike Friendly, Membro Grace, Membro Global Compact Network, Plataforma Portuguesa para Integridade, Energy Globe Award, Prémio SIC Esperança, Travel and Hospitality Awards, Green Project Awards.

Nome	Quarto Solidário do NEYA - NEYA Lisboa Hotel
Distrito	Lisboa
Setor de atividade	Hotelaria
Tipo de empresa	PME
N.º de funcionários	39
Website	<a href="https://lisboa.neyahotels.com">https://lisboa.neyahotels.com</a>
Redes sociais	  

