



2019

**RELATÓRIO  
DE SUSTENTABILIDADE**  
SUSTAINABILITY  
REPORT



# ÍNDICE INDEX

- 1. NOTA INTRODUTÓRIA | OPENING REMARKS**
- 2. APRESENTAÇÃO DO HOTEL AÇORES LISBOA | HOTEL AÇORES LISBOA**
- 4. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE | SUSTAINABILITY POLICY**
- DESEMPENHO AMBIENTAL | ENVIRONMENTAL PERFORMANCE**
- 5. CONSUMO DE ÁGUA | WATER CONSUMPTION**
- 6. CONSUMO DE ENERGIA | ENERGY CONSUMPTION**
- 7. ELETRICIDADE | ELECTRICITY**
- 8. GÁS NATURAL | NATURAL GAS**
- 10. EMISSÃO DE CO<sub>2</sub> | CO<sub>2</sub> EMISSIONS**
- 11. PRODUTOS QUÍMICOS | HAZARDOUS SUBSTANCES**
- 12. PRODUÇÃO DE RESÍDUOS | WASTE PRODUCTION**
- SUSTENTABILIDADE SOCIAL | SOCIAL SUSTAINABILITY**
- 13. DIREITOS HUMANOS & DIREITOS DA CRIANÇA | HUMAN RIGHTS AND CHILDREN'S RIGHTS**
- 14. COMUNIDADE E OUTRAS PARTES INTERESSADAS | COMMUNITY & STAKEHOLDERS**
- 15. COLABORADORES | EMPLOYEES**
- 16. SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA | ECONOMIC SUSTAINABILITY**
- 17. CUMPRIMENTO OBJETIVOS 2019**
- 18. ACHIEVEMENT OF GOALS 2019**
- 19. OBJETIVOS 2020**
- 20. GOALS 2020**

# NOTA INTRODUTÓRIA

## OPENING REMARKS

A Bensaude Hotels Collection, no âmbito do desenvolvimento das suas atividades de prestação de serviços de Alojamento, Restauração e Lazer, aposta no desenvolvimento sustentável, promovendo atividades e práticas amigas do Ambiente, em equilíbrio com práticas de responsabilidade social e de fomento da economia.

Assim, e consciente do impacto das suas atividades a nível social, económico e ambiental, e na sequência dos seus objetivos e estratégias, a Bensaude Hotels Collection assumiu o compromisso de subscrever uma certificação de Turismo Sustentável.

Bensaude Hotels Collection, as part of the development of its activities of providing Accommodation, Restaurant and Leisure services, is committed to sustainable development, promoting environmentally friendly activities and practices, in balance with practices of social responsibility and economic development.

Aware of the impact of its activities in social, economic and environmental terms, and following its objectives and strategies, Bensaude Hotels Collection has committed to a Sustainable Tourism certification.



# APRESENTAÇÃO DO HOTEL AÇORES LISBOA

## HOTEL AÇORES LISBOA







# APRESENTAÇÃO DO HOTEL AÇORES LISBOA

## HOTEL AÇORES LISBOA

O Hotel Açores Lisboa abriu em 2005, junto ao mais importante centro financeiro de Lisboa.

O Hotel assume-se como uma elegante Unidade Hoteleira de 4 estrelas, exibindo na sua fachada a magia dos Açores.

As facilidades oferecidas, a sua localização próxima da Fundação Gulbenkian, em frente ao Metro da Praça de Espanha, são uma vantagem para os hóspedes com estadias de negócios e de lazer na cidade de Lisboa.

O Hotel Açores Lisboa, para além de Restaurante e Bar, disponibiliza parque privativo e Wi-Fi gratuito em todo o Hotel, serviço de lavandaria, de mini-bar e de room-service, grelha de canais temáticos, cofre no quarto e quartos adaptados para clientes com mobilidade reduzida.

O Hotel apresenta 128 quartos, dos quais 5 suites e 39 quartos Executivos. Os quartos são amplos e, simultaneamente, acolhedores.

Hotel Açores Lisboa opened in 2005, next to the most important financial center of Lisbon.

The Hotel assumes itself as an elegant 4 star Hotel Unit, exhibiting in its façade the magic of the Azores.

The facilities offered, is its location, near the Gulbenkian Foundation and in front of the metro station of the “Praça de Espanha”, are an advantage for guests who visit Lisbon whether on vacation or business.

Hotel Açores Lisboa, in addition to Restaurant and Bar, offers private parking and free Wi-Fi throughout the Hotel, laundry service, mini-bar and room service, thematic channel grid, in-room safe and rooms adapted for guests with reduced mobility.

The Hotel features 128 rooms, including 5 suites and 39 executive rooms. The rooms are large as cozy.

# POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

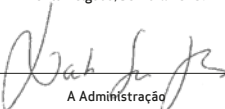
A Bensaude Hotels Collection, no desenvolvimento das suas atividades de Alojamento, Restauração e Lazer, aposta na Sustentabilidade Ambiental, Social e Económica, através da definição, revisão e monitorização de objetivos com vista à melhoria contínua do seu desempenho, visando a minimização dos impactos ambientais, sociais e económicos associados às suas atividades.

Assim, a Administração da Bensaude Hotels Collection compromete-se a:

- Proteger o Ambiente, apostando na utilização racional dos recursos naturais e prevenção da poluição;
- Reportar anualmente o seu desempenho;
- Apoiar a economia local, apostando nos produtos regionais, empresas locais e contratando localmente;
- Apoiar a ligação à Comunidade, preservando e promovendo as suas tradições (culturais e sociais) e divulgando o seu Património natural e cultural junto dos Clientes;
- Promover a satisfação e motivação dos seus Colaboradores, apostando na sua formação, saúde e segurança no desempenho das suas funções;
- Proteger os Direitos Humanos, defendendo a igualdade de direitos e oportunidades;
- Defender os Direitos da Criança, promovendo uma política proativa de proteção das Crianças contra maus tratos e todo o tipo de exploração – Tolerância Zero;
- Assegurar formação dos seus Colaboradores em Direitos da Criança, na prevenção da exploração sexual e reporte de casos de suspeita;
- Satisfazer e fidelizar os seus Clientes, oferecendo-lhes produtos, serviços e experiências que excedam as suas expectativas;
- Obter ativamente o feedback dos Clientes, melhorando continuamente o seu desempenho;
- Assegurar o cumprimento da legislação e outros requisitos legais aplicáveis às suas atividades.

A missão da Bensaude Hotels Collection é promover o envolvimento dos seus Colaboradores, Fornecedores, Clientes e demais Partes Interessadas, para uma atuação responsável e para a criação de uma Comunidade Sustentável, para uma melhor Qualidade de Vida e um futuro mais Sustentável.

Ponta Delgada, 30 Abril 2019.



A Administração

# SUSTAINABILITY POLICY

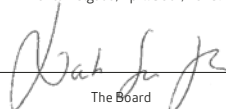
Bensaude Hotels Collection, in the development of its activities of providing Accommodation, Restaurant and Leisure services, is committed to Environmental, Social and Economic Sustainability, through the definition, revision and monitoring of objectives with the purpose of continuous improvement of its performance, aiming at minimizing the environmental, social and economic impacts of its activities.

The Board Management of Bensaude Hotels Collection is committed to:

- Protect the environment, focusing on the rational use of natural resources and prevention of pollution;
- Report annually on its progress;
- Support the local economy, focusing on regional products, local companies and hiring locally;
- Support the connection to the community, preserving and promoting their traditions (cultural and social) and disseminating their natural and cultural heritage to the Guests;
- Promote the satisfaction and motivation of its Employees, focusing on their training, health and safety in the performance of their duties;
- Protect Human Rights, upholding equal rights and opportunities;
- Defend Children's Rights, by promoting a proactive policy of protecting children from abuse and all forms of exploitation - Zero Tolerance;
- Ensure training of its Employees on Children's Rights, the prevention of sexual exploitation and how to report suspected cases;
- Satisfy and retain their Guests, offering them products, services and experiences that exceed their expectations;
- Actively seek feedback from its Guests and Employees to continuously improve on its progress;
- Comply with the legislation and other legal requirements applicable to its activities.

The mission of Bensaude Hotels Collection is to promote the involvement of its Employees, Suppliers, Guests and other Stakeholders, for a responsible action and the creation of a Sustainable Community, for a better Quality of Life and a more Sustainable future.

Ponta Delgada, April 30th, 2019.



The Board

# CONSUMO DE ÁGUA WATER CONSUMPTION

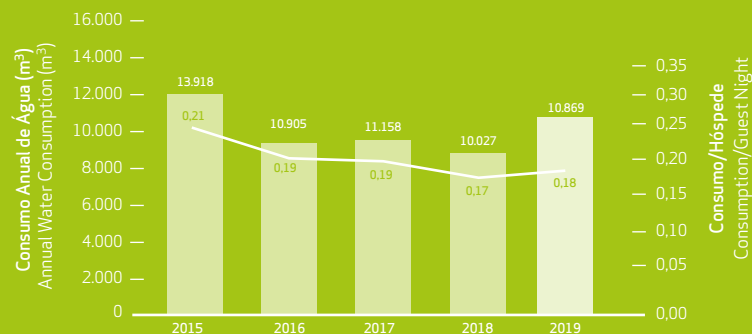


Gráfico 1 – Consumo Anual de Água (m<sup>3</sup>) | Chart 1 – Annual Water Consumption (m<sup>3</sup>)

No Hotel Açores Lisboa, existe a preocupação com a utilização racional dos recursos, nomeadamente o consumo de recursos hídricos, tendo apostado na implementação de algumas medidas:

- . Sensibilização dos Hóspedes e Colaboradores
- . Instalação de redutores de caudal
- . Controlo de descarga dos autoclismos
- . Gestão do sistema de rega
- . Monitorização diária dos consumos de água

Em 2019, verifica-se um aumento 8,27% do consumo de água por hóspede.

At Hotel Açores Lisboa, there is concern about the rational use of resources, namely the consumption of water resources, and has focused on the implementation of some measures:

- . Awareness of Guests and Employees
- . Water flow reducers
- . Flushing control of cisterns
- . Irrigation system management
- . Daily monitoring of water consumption

In 2019, there is a 8,27% increase in water consumption per guest/night.

# CONSUMO DE ENERGIA ENERGY CONSUMPTION



No Hotel Açores Lisboa, a eficiência energética é um compromisso assumido desde sempre, motivo pelo qual tem vindo cada vez mais a reforçar os seus esforços para a otimização de consumos de energia elétrica, gasóleo e gás, tendo implementado um conjunto de medidas:

- . Sensibilização dos Colaboradores
- . Instalação de temporizadores/Sensores
- . Instalação gradual de iluminação LED
- . Sistema de corte de energia nos quartos
- . Sistema de corte automático do ar condicionado nos quartos
- . Vidros duplos
- . Definição de horários para climatização das áreas públicas
- . Monitorização diária dos consumos de energia
- . Critérios de aquisição de equipamentos com maior eficiência energética
- . Plano de Manutenção
- . Verificação anual da rede de gás
- . Gestão da utilização dos equipamentos em função do n.º de refeições

At Hotel Açores Lisboa, energy efficiency is a commitment that has always been adopted, and has been increasingly reinforcing its efforts to optimize consumption of electricity, diesel and gas, and has implemented a set of measures:

- . Awareness of Employees
- . Lighting timers
- . LED lighting
- . In-room power cut-out system
- . Double glazing
- . Schedules for climatization of public areas
- . Daily monitoring of energy consumption
- . Criteria for acquiring more energy-efficient equipment
- . Maintenance plan
- . Annual gas network verification
- . Management of the use of kitchen equipment according to the number of meals

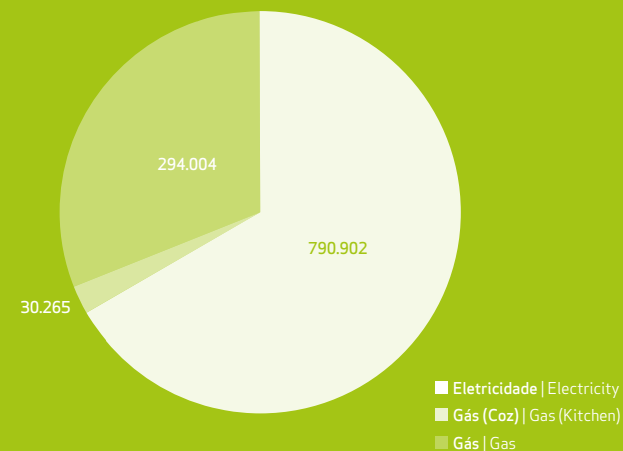


Gráfico 2 – Consumo Anual de Energia (kWh) | Chart 2 – Annual Energy Consumption (kWh)

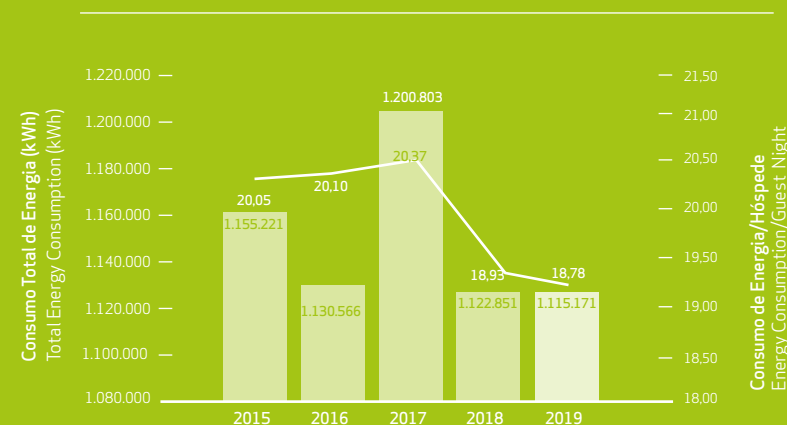
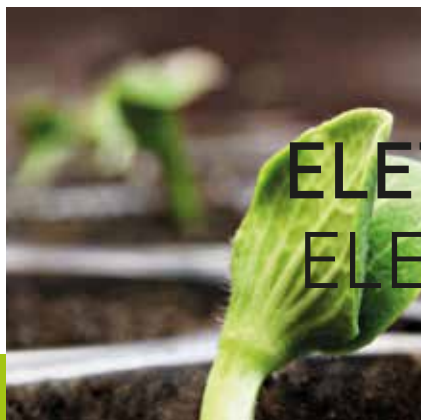


Gráfico 3 – Consumo Anual de Energia (kWh) | Chart 3 – Annual Energy Consumption (kWh)



## DESEMPENHO AMBIENTAL ENVIRONMENTAL PERFORMANCE



# ELETRICIDADE ELECTRICITY

Em 2019, regista-se uma redução de 0,1% do consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente ao ano transato, motivado pela descida da taxa de ocupação.

In 2019, there was a decrease of 0,1% of electric energy consumption per room/night, due to occupancy rate decrease.

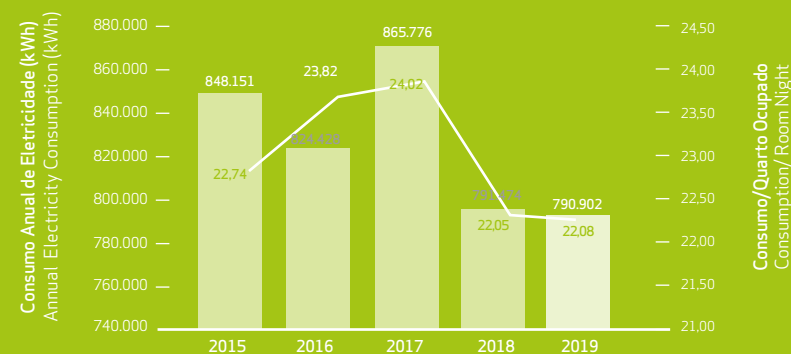
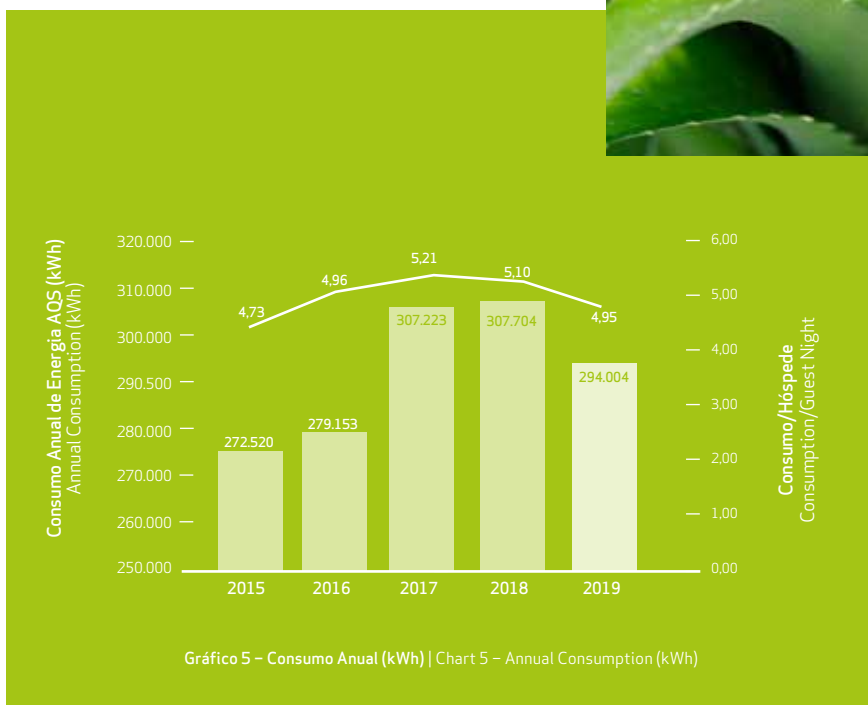


Gráfico 4 - Consumo Anual de Eletricidade (kWh) | Chart 4 - Annual Electricity Consumption (kWh)

DESEMPENHO AMBIENTAL  
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE



# GÁS NATURAL NATURAL GAS



O gás natural é utilizado para a produção de AQS e nas atividades relacionadas com a preparação de refeições.

Natural Gas is used only for the production of hot water and in activities of food preparation.

Em 2019, a energia consumida para a produção de AQS foi de 294.004 kWh (22.670 Kg gás natural), o que correspondeu a um consumo por hóspede de 4,95 kWh, o que em relação a 2018 (5,10 kWh), representou um decréscimo de 2,99%.

In 2019, the energy consumed for hot water production was 294.004 kWh (22.670 Kg natural gas), which corresponds to a guest/night consumption of 4,95 kWh, which compared to 2018 (5,10 kWh), represents a 2,99% decrease.

## DESEMPENHO AMBIENTAL ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

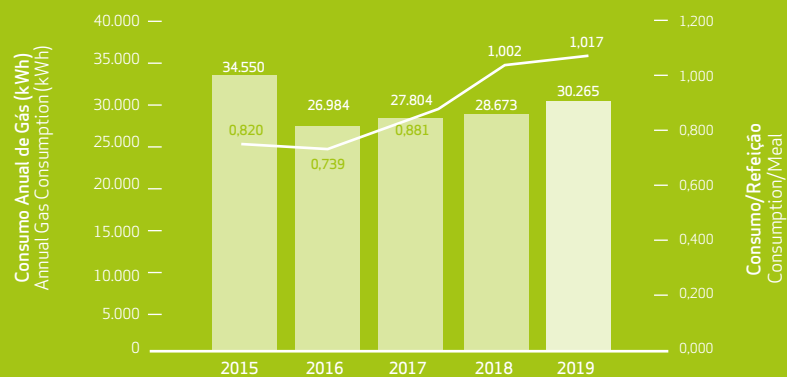


Gráfico 6 – Consumo Anual de Gás (kWh) | Chart 6 – Annual Natural Gas Consumption (kWh)

O gás natural é também utilizado nas atividades relacionadas com a preparação de refeições. Neste sentido, os indicadores selecionados baseiam-se nos consumos registados e no número de refeições servidas.

Natural gas is also used in activities of food preparation. Thus, the following indicators are based on the consumption and the number of meals served.

Em 2019, obteve-se um consumo médio de 1,017 kWh por refeição servida, o que relativamente a 2018 representa um acréscimo de 1,47%, resultante do aumento do n.º de refeições servidas.

In 2019, there was an average consumption of 1,017 kWh per meal served, thus a 1,47% increase compared with the previous year, due to the increase of meals served.

**DESEMPENHO AMBIENTAL**  
**ENVIRONMENTAL PERFORMANCE**



**EMISSÃO DE CO<sub>2</sub>**  
**CO<sub>2</sub> EMISSIONS**

As emissões de CO<sub>2</sub> do Hotel Açores Lisboa dividem-se em indiretas (83%), resultantes do consumo de eletricidade e diretas (17%), relativas ao consumo de gás.

Hotel Açores Lisboa CO<sub>2</sub> emissions are divided into indirect (83%), from electrical consumption and direct (17%), from natural gas consumption.

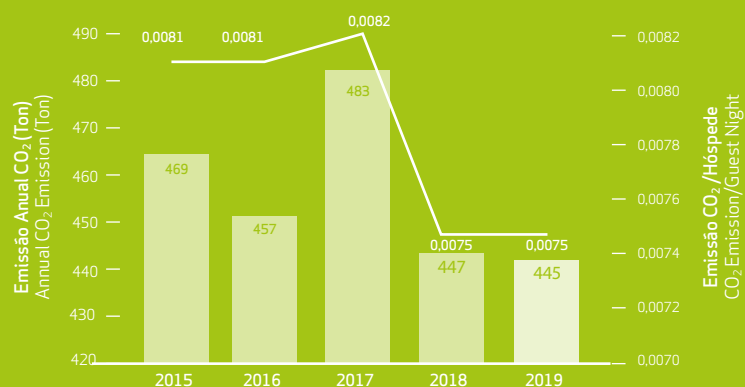


Gráfico 7 – Emissão Anual de CO<sub>2</sub> (Ton) | Chart 7 – Annual CO<sub>2</sub> Emissions (Ton)

Registou-se um valor de 0,00738 tCO<sub>2</sub> por hóspede (referente às emissões de eletricidade e gás), o que correspondeu a uma redução de 0,63% relativamente a 2018, resultante essencialmente da redução do consumo de eletricidade.

Em 2019, obteve-se um valor de 0,00023 tCO<sub>2</sub> por refeição servida (referente às emissões de gás), o que representou um aumento de 1,47%, resultante do aumento do n.º de refeições servidas.

De referir que os fatores de emissão de CO<sub>2</sub> são os publicados no Despacho n.º 17313/2008, de 26 de Junho.

In 2019, we registered the value of 0,00738 tCO<sub>2</sub> per guest/night (electricity and natural gas), which represents a 0,63% decrease compared to 2018, due to the decrease of electricity consumption, and 0,00023 tCO<sub>2</sub> per meal (natural gas emissions), which represents a 1,47% increase compared with the previous year, as a result of the significant increase of meals served.

CO<sub>2</sub> emission factors are published in Order 17313/2008, of June 26th.

DESEMPENHO AMBIENTAL  
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE



PRODUTOS  
QUÍMICOS  
HAZARDOUS  
SUBSTANCES

No Hotel Açores Lisboa, estão implementados procedimentos que asseguram uma gestão correta e segura dos produtos químicos utilizados:

- . Definição de planos de limpeza e higienização
- . Sistema de controlo de dosagens
- . Monitorização do consumo mensal de produtos químicos
- . Lista de produtos químicos aprovados
- . Sensibilização dos Colaboradores

At Hotel Açores Lisboa procedures are implemented to ensure the correct and safe use of the chemicals substances:

- . Cleaning and sanitation plans
- . Dosage control system
- . Monthly monitoring of chemicals consumption
- . List of approved chemicals
- . Awareness of Employees

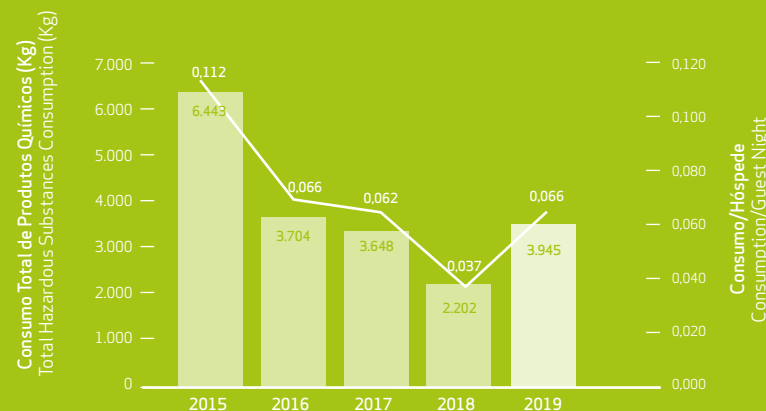


Gráfico 8 – Consumo Anual de Produtos Químicos (Kg) | Chart 8 – Annual Hazardous Substances Consumption (Kg)

Verifica-se um aumento de 78,94% do consumo de produtos químicos por hóspede face ao valor obtido em 2018, resultante do aumento do consumo de produtos químicos nas áreas de produção alimentar, decorrente do aumento do número de refeições servidas.

There was a 78,94% increase of in the consumption of chemical products per guest/night compared to the value obtained in 2018, resulting from the increased consumption of food preparation areas, due to the increase of meals served.



# PRODUÇÃO DE RESÍDUOS WASTE PRODUCTION



No Hotel Açores Lisboa, os resíduos também são uma preocupação, tendo sido implementadas desde logo algumas medidas de mitigação do seu impacto, das quais se destacam:

- . Instalação de separador de gorduras
- . Instalação de recipientes para a separação seletiva de resíduos em todos os setores
- . Instalação de recipientes para separação seletiva dos resíduos nos quartos
- . Encaminhamento dos resíduos para operadores licenciados
- . Sensibilização dos Hóspedes e Colaboradores para a separação seletiva dos resíduos
- . Câmara refrigerada para resíduos orgânicos
- . Redução de resíduos de embalagem
- . Aquisição de produtos em embalagens de maior capacidade

At Hotel Açores Lisboa, waste is also a concern, and some measures to mitigate its impact have already been implemented, including:

- . Grease trap
- . Sorted waste containers in all sectors
- . Sorted waste containers in bedrooms and common areas
- . Routing of waste to licensed operators
- . Awareness of the Guests and Employees for the selective separation of waste
- . Refrigerated chamber for organic waste
- . Waste package reduction
- . Acquisition of products in higher capacity packaging

Em 2019, verifica-se um aumento de 15,97% da quantidade de resíduos produzidos por hóspede.

De notar que do total de resíduos produzidos em 2019, 99,97% são resíduos não perigosos.

In 2019, there is a 15,97% increase in the amount of waste produced per guest/night.

It should be noted that of the total waste produced in 2019, 99,97% is non-hazardous waste.

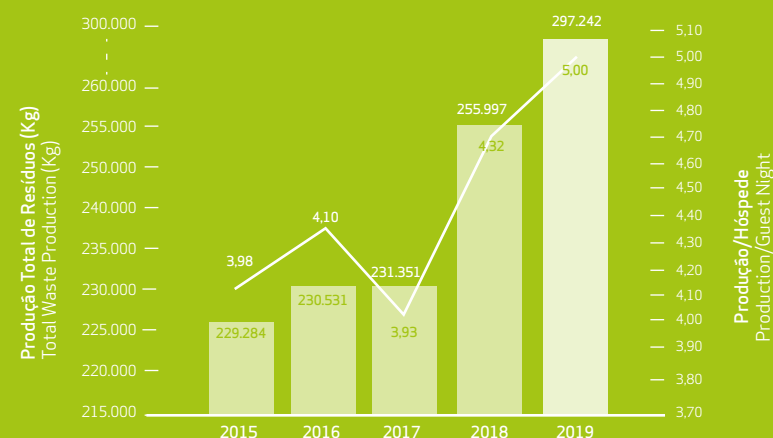


Gráfico 9 – Produção Anual de Resíduos (Kg) | Chart 9 – Annual Waste Production (Kg)

## SUSTENTABILIDADE SOCIAL SOCIAL SUSTAINABILITY

### DIREITOS HUMANOS & DIREITOS DA CRIANÇA HUMAN RIGHTS AND CHILDREN'S RIGHTS

Na Bensaude Hotels Collection, todas as pessoas são tratadas com respeito, dignidade e igualdade independentemente da sua idade, género, nacionalidade, cultura, orientação sexual, crenças religiosas e políticas, limitações motoras ou mentais.

A Bensaude Hotels Collection apoia a igualdade de direitos.

Em 2019, 55,41% do total de Colaboradores do Hotel Açores Lisboa são do sexo feminino.

46,15% dos cargos de chefia são ocupados por mulheres.

A Bensaude Hotels Collection apoia os Direitos Humanos e o respeito pelos Direitos da Crianças. Na Bensaude Hotels Collection as crianças são respeitadas e tratadas com dignidade. Temos uma política proativa de proteção das Crianças contra maus tratos e todo o tipo de exploração, incluindo a sexual.

Em 2019, não se registaram quaisquer situações de risco envolvendo crianças.

In Bensaude Hotels Collection, all people are treated with respect, dignity and equality regardless of age, gender, nationality, culture, sexual orientation, religious and political beliefs, physical or mental limitations.

Bensaude Hotels Collection supports equal rights.

In 2019, 55,41% of the total number of Employees of Hotel Açores Lisboa are female.

46,15% of management positions are occupied by women.

Bensaude Hotels Collection supports human rights and respect for the children's rights.

At Bensaude Hotels Collection children are respected and treated with dignity. We have a proactive policy of protection of children from abuse and all forms of exploitation, including sexual.

In 2019, there were no risk situations involving children.

## COMUNIDADE E OUTRAS PARTES INTERESSADAS COMMUNITY & STAKEHOLDERS

O Hotel Açores Lisboa mantém, preserva e reforça a sua ligação à Comunidade onde está inserido.

Em 2019, o levou a cabo um conjunto de iniciativas de promoção do seu compromisso de comunicação com as Partes Interessadas:

- Participação no Inquérito de Desempenho Ambiental e Responsabilidade Social, promovido pelo Turismo de Portugal.
- Divulgação da performance ambiental nos elevadores, FB e site Bensaude Hotels.
- Atribuição de Selo de Responsabilidade Ambiental pela AHP, pelo nosso compromisso com a sustentabilidade Ambiental da Hotelaria em Portugal – We Care

Em 2019, o Hotel Açores Lisboa apoiou 4 instituições através de donativos de bens fora de uso.

Hotel Açores Lisboa maintains, preserves and reinforces its connection to the Community where it is inserted.

In 2019, it carried out a series of initiatives to promote its commitment to the Stakeholders:

- Participation in the Survey of Environmental Performance and Social Responsibility, promoted by Turismo de Portugal.
- Disclosure of environmental performance in elevators, FB and Bensaude Hotels website.
- AHP – Portuguese Hotel Association awarded the Environmental Sustainability Seal to Hotel Açores Lisboa for its commitment to the Hospes program – Corporate Social Responsibility and Environmental Sustainability - We Care

In 2019, Hotel Açores Lisboa supported 4 institutions through donations of out-of-use assets.

## SUSTENTABILIDADE SOCIAL SOCIAL SUSTAINABILITY

### COLABORADORES EMPLOYEES

Paralelamente à rentabilidade dos capitais investidos, a Bensaude Hotels Collection assegura a criação de um ambiente de trabalho positivo e estimulante, potenciando a valorização profissional e humana dos seus Colaboradores, assegurando:

- . Ações de formação profissional adequadas à sua qualificação, proporcionando um conhecimento especializado.
- . A promoção de consultas médicas e a realização de exames médicos, tendo em vista a verificação da aptidão física dos Colaboradores.
- . Benefícios para os Colaboradores e, em muitos casos, familiares diretos (cônjuges e filhos) – “Programa Vantagem +” – permitindo o acesso a bens e serviços em condições mais vantajosas, através do estabelecimento de parcerias com várias entidades nas áreas da saúde, bem-estar, educação, entre outras.
- . Que a todos os Colaboradores é disponibilizado um contrato e trabalho escrito.
- . O pagamento do salário de acordo com o disposto na legislação em vigor, sendo creditado na conta bancária no último dia útil de cada mês.
- . Os Colaboradores têm 22 dias úteis de férias remuneradas, conforme o definido na legislação em vigor.
- . Os Colaboradores estabelecem voluntariamente o vínculo laboral e têm conhecimento que poderão rescindi-lo se assim o entenderem.

Besides the profitability of the invested capital, Bensaude Hotels Collection ensures the creation of a positive and stimulating work environment, enhancing the professional and human appreciation of its Employees, providing:

- . Training actions appropriate to their qualification, providing a specialized knowledge.
- . Medical consultations and medical examinations, in order to verify their physical fitness.
- . Benefits for Employees and, in many cases, direct family members (spouses and children) - "Advantage Program" - allowing access to goods and services under more advantageous conditions through the establishment of partnerships with various entities in the areas of health, being, education, among others.
- . All employees are provided with a written contract.
- . The payment of the salary in accordance with the current legislation, being credited to the bank account on the last business day of each month.
- . The Employees have 22 working days of paid vacation, as defined in the legislation.
- . Employees voluntarily establish the employment relationship and are aware that they may terminate it if they wish so.



## SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA ECONOMIC SUSTAINABILITY

A Bensaude Hotels Collection apoia, promove e aposta na economia local:

- . Prioridade para os produtos e serviços locais e regionais.
- . Divulgação junto dos hóspedes dos produtos regionais.
- . Divulga a gastronomia, restaurantes, bares, empresas de animação turística e eventos locais
- . Promove atrações naturais e culturais
- . Prioridade para contratação de colaboradores a nível local e regional, e por indisponibilidade, a nível nacional.

Bensaude Hotels Collection supports and promotes the local economy:

- . Priority for local and regional products and services.
- . Promotes to guests the regional products.
- . Promotes the gastronomy, restaurants, bars, companies of tourist animation and local events
- . Promotes natural and cultural attractions
- . Priority for contracting employees at local and regional level (and, at national level when unavailable)





# CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS 2019

## RESULTADOS

<b>CONSUMO DE ENERGIA</b>	Redução do consumo de energia <b>Eletricidade</b>	Redução de 1% do valor de consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente a 2018 (21,82 kWh/Quarto Ocupado), através da manutenção das medidas implementadas.	NÃO CUMPRIDO Aumento de 0,1% (22,08 kWh/Quarto Ocupado)
	Redução do consumo de energia <b>Gás Natural</b>	Redução de 10% do valor de consumo de gás por hóspede relativamente a 2018 (0,57 m <sup>3</sup> /Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.	NÃO CUMPRIDO Aumento de 8,77% (0,62 m <sup>3</sup> /Hóspede)
<b>CONSUMO DE ÁGUA</b>	Redução do consumo de <b>Água</b>	Redução de 10% do valor de consumo de água por hóspede relativamente a 2018 (0,15 m <sup>3</sup> /Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.	NÃO CUMPRIDO Aumento de 8,27% (0,18 m <sup>3</sup> /Hóspede)
<b>CONSUMO DE SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS</b>	Manutenção do consumo <b>Produtos Químicos</b>	Manutenção do valor de consumo de produtos químicos por hóspede relativamente a 2018 (0,04 Kg/Hóspede), através da manutenção das boas práticas implementadas e sensibilização dos Colaboradores.	NÃO CUMPRIDO Aumento de 78,94% (0,07 Kg/Hóspede)
<b>PRODUÇÃO DE RESÍDUOS</b>	Melhorar a Separação Seletiva dos <b>Resíduos</b>	Instalação de recipientes para a separação seletiva de resíduos nos quartos	CUMPRIDO
<b>COMUNIDADE &amp; OUTRAS PARTES INTERESSADAS</b>	Responsabilidade Social <b>Doações de bens fora de uso</b>	Realizar 4 doações a Instituições de Solidariedade Social.	CUMPRIDO
	Clientes	Comunicação do Relatório de Sustentabilidade no website.	CUMPRIDO
	Colaboradores	Comunicação mensal da performance ambiental aos colaboradores, através da divulgação dos resultados obtidos.	CUMPRIDO
		Concretização de 10% das sugestões dos Colaboradores.	CUMPRIDO
	Fornecedores	Consciencialização dos Fornecedores para a utilização racional dos recursos, através do envio de comunicação da performance da Bensaude Hotels Collection.	CUMPRIDO
	Promoção da ligação à Comunidade Local	Patrocinador institucional do Amadora BD Portugal 2019 - Festival Internacional de Banda Desenhada.	CUMPRIDO

# ACHIEVEMENT OF GOALS 2019

## RESULT

ENERGY CONSUMPTION	Reduction of energy consumption <b>Electricity</b>	1% Reduction of electricity consumption per occupied room compared to 2018 (21,82 kWh /Room Night), through the maintenance of measures implemented.	NOT ACHIEVED 0,1% Increase (22,08 kWh/Room Night)
	Reduction of energy consumption <b>Natural Gas</b>	10% Reduction of gas consumption per guest compared to 2018 (0,57 m <sup>3</sup> / Guest Night), through the maintenance of measures implemented.	NOT ACHIEVED 8,77% Increase (0,62 m <sup>3</sup> /Guest Night)
WATER CONSUMPTION	Reduction of <b>Water</b> consumption	10% Reduction of water consumption per guest compared to 2018 (0,15 m <sup>3</sup> / Guest Night), through the maintenance of measures implemented.	NOT ACHIEVED 8,27% Increase (0,18 m <sup>3</sup> /Guest Night)
HAZARDOUS SUBSTANCES CONSUMPTION	Maintenance of <b>Hazardous Substances</b> Consumption	Maintenance of chemical products consumption per guest compared to 2018 (0,04 Kg / Guest Night), through the maintenance of good practices implemented and awareness of the Employees.	NOT ACHIEVED 78,94% Increase (0,07 Kg/Guest Night)
WASTE PRODUCTION	Improve the selective <b>Waste</b> segregation	Installation of containers for selective waste separation in rooms.	ACHIEVED
COMMUNITY & STAKEHOLDERS	Social Responsibility <b>Donations of non-use goods</b>	4 Donations to Social Solidarity Institutions.	ACHIEVED
	Guests	Communication of the Sustainability Report on the website	ACHIEVED
	Employees	Monthly communication of environmental performance to Employees, through the dissemination of the results obtained.	ACHIEVED
		Implementation of 10% of the suggestions of the Employees.	ACHIEVED
	Suppliers	Suppliers awareness for the rational use of resources, through the communication of the performance of Bensaude Hotels Collection.	ACHIEVED
Promotion of the Local Community	Sponsor Amadora BD Portugal 2019 - International Comics Festival	ACHIEVED	

# OBJETIVOS 2020

<b>CONSUMO DE ENERGIA</b>	Redução do consumo de energia <b>Eletricidade</b>	Redução de 1% do valor de consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente a 2019 (21,60 kWh/Quarto Ocupado), através da manutenção das medidas implementadas.
	Redução do consumo de energia <b>Gás Natural</b>	Redução de 3,22% do valor de consumo de gás por hóspede relativamente a 2019 (0,60 m <sup>3</sup> /Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.
<b>CONSUMO DE ÁGUA</b>	Redução do consumo de <b>Água</b>	Redução de 8% do valor de consumo de água por hóspede relativamente a 2019 (0,17 m <sup>3</sup> /Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.
<b>CONSUMO DE SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS</b>	Manutenção do consumo <b>Produtos Químicos</b>	Manutenção do valor de consumo de produtos químicos por hóspede relativamente a 2019 (0,07 Kg/Hóspede), através da manutenção das boas práticas implementadas e sensibilização dos Colaboradores.
<b>PRODUÇÃO DE RESÍDUOS</b>	Aumento da Separação Seletiva dos <b>Resíduos</b>	Aumento de 1% do valor de produção de resíduos de plástico/metál e papel/cartão, relativamente a 2019 (155.539 Kg)
<b>COMUNIDADE &amp; OUTRAS PARTES INTERESSADAS</b>	Responsabilidade Social <b>Doações de bens fora de uso</b>	Realizar 4 doações a Instituições de Solidariedade Social.
	Clientes	Comunicação do Relatório de Sustentabilidade no website.
	Colaboradores	Comunicação mensal da performance ambiental aos Colaboradores, através da divulgação dos resultados obtidos.
		Concretização de 10% das sugestões dos Colaboradores.
		Realização de obras de melhoria das condições dos balneários dos Colaboradores.
	Fornecedores	Consciencialização dos Fornecedores para a utilização racional dos recursos, através do envio de comunicação da performance da Bensaude Hotels Collection.
Promoção da ligação à Comunidade Local	Patrocinador institucional do Amadora BD Portugal 2020 - Festival Internacional de Banda Desenhada.	

# GOALS 2020

ENERGY CONSUMPTION	Reduction of energy consumption <b>Electricity</b>	1% Reduction of electricity consumption per occupied room compared to 2019 (21,60 kWh /Room Night), through the maintenance of measures implemented.
	Reduction of energy consumption <b>Natural Gas</b>	3,22% Reduction of gas consumption per guest compared to 2019 (0,60 m <sup>3</sup> / Guest Night), through the maintenance of measures implemented.
	Reduction of <b>Water</b> consumption	8% Reduction of water consumption per guest compared to 2019 (0,17 m <sup>3</sup> / Guest Night), through the maintenance of measures implemented.
	Maintenance of <b>Hazardous Substances</b> Consumption	Maintenance of chemical products consumption per guest compared to 2019 (0,07 Kg / Guest Night), through the maintenance of good practices implemented and awareness of the Employees.
WASTE PRODUCTION	Improve the selective <b>Waste</b> segregation	1% Increase of waste segregation (paper/cardboard, plastic/metal packages), compared to 2019 (155.539 Kg)
COMMUNITY & STAKEHOLDERS	Social Responsibility <b>Donations of non-use goods</b>	4 Donations to Social Solidarity Institutions.
	Guests	Communication of the Sustainability Report on the website
	Employees	Monthly communication of environmental performance to Employees, through the dissemination of the results obtained.
		Implementation of 10% of the suggestions of the Employees.
		Improve the conditions of Employee's changing rooms.
	Suppliers	Suppliers awareness for the rational use of resources, through the communication of the performance of Bensaude Hotels Collection.
Promotion of the Local Community	Sponsor Amadora BD Portugal 2020 - International Comics Festival	



#### **TÍTULO**

2019 Relatório de Sustentabilidade  
Hotel Açores Lisboa

#### **AUTOR**

Departamento Qualidade & Ambiente  
Valéria Pimentel

#### **EDITORA**

Bensaude Hotels Collection

#### **LOCAL**

Ponta Delgada

#### **DATA**

Setembro 2020

#### **DESIGN**

