



2019

**RELATÓRIO
DE SUSTENTABILIDADE**
SUSTAINABILITY
REPORT



ÍNDICE INDEX

- 1. NOTA INTRODUTÓRIA | OPENING REMARKS**
- 2. APRESENTAÇÃO DO HOTEL S.MIGUEL PARK HOTEL | S.MIGUEL PARK HOTEL**
- 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. GASÓLEO & BIOMASSA | DIESEL & BIOMASS**
- 9. GÁS BUTANO | BUTANE GAS**
- 10. EMISSÃO DE CO₂ | CO₂ 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**
- 19. ACHIEVEMENT OF GOALS 2019**
- 21. OBJETIVOS PARA 2020**
- 23. GOALS FOR 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 S. MIGUEL PARK HOTEL

S. MIGUEL PARK HOTEL



APRESENTAÇÃO DO S. MIGUEL PARK HOTEL

S. MIGUEL PARK HOTEL

O S. Miguel Park Hotel, abriu em 2001, e encontra-se localizado no centro de Ponta Delgada.

É o melhor Hotel para receber as famílias que escolhem a ilha de S. Miguel para umas férias inesquecíveis, oferecendo uma vista panorâmica única, da costa Sul da ilha.

Como complemento para uma experiência em família memorável, o S. Miguel Park Hotel dispõe de uma piscina interior e outra exterior, para além de um Health Club totalmente equipado com sauna, jacuzzi e possibilidade de massagens e tratamentos.

Este Hotel dispõe de 163 quartos, dos quais 1 suite. Quartos espaçosos e confortáveis, ideais para acolher as famílias.

S. Miguel Park Hotel, opened in 2001, and is located in the center of Ponta Delgada.

It is the best Hotel to welcome families who choose the island of S. Miguel for an unforgettable holiday, offering a unique panoramic view of the south coast of the island.

As a complement to a memorable family experience, S. Miguel Park Hotel has an indoor and outdoor swimming pool, as well as a fully equipped Health Club with sauna, Jacuzzi and massage and treatment facilities.

This Hotel has 163 rooms, including 1 suite. Spacious and comfortable rooms, ideal for families.

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

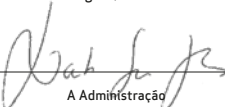
A Bensaude Hotels Collection, no desenvolvimento das suas atividades de Alojamento, Restauração e Lazer, aposta na Sustentabilidade Ambiental, Social e Económica, através da definição, revisão e monitorização de objetivos com vista à melhoria contínua do seu desempenho, visando a minimização dos impactes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

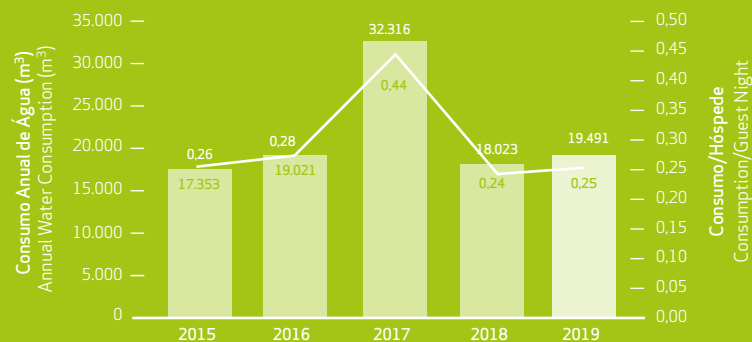


Gráfico 1 – Consumo Anual de Água (m³) | Chart 1 – Annual Water Consumption (m³)

No S. Miguel Park Hotel, 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
- . Monitorização diária dos consumos de água

Em 2019, verifica-se um ligeiro aumento do consumo de água por hóspede de 0,8%, motivado pela rotura numa tubagem, e pela substituição total da água da piscina interior por motivos de reparação.

At S. Miguel Park Hotel, 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
- . Daily monitoring of water consumption

In 2019, there was a slight increase in water consumption per guest/night of 0,8%, due to pipeline leakage, and total indoor swimming pool water replacement for maintenance purpose.

CONSUMO DE ENERGIA ENERGY CONSUMPTION



No S. Miguel Park Hotel, 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, biomassa, 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
 - . Vidros duplos
 - . Monitorização diária dos consumos de energia
 - . Critérios de aquisição de equipamentos com maior eficiência energética
 - . Plano de Manutenção
 - . Energias renováveis – Biomassa
 - . Verificação anual da rede de gás
 - . Gestão da utilização dos equipamentos em função do n.º de refeições
- . Awareness of Employees
 - . Lighting timers/sensors
 - . LED lighting
 - . In-room power cut-out system
 - . Double glazing
 - . Daily monitoring of energy consumption
 - . Criteria for acquiring more energy-efficient equipment
 - . Maintenance plan
 - . Renewable energies - Biomass
 - . Annual gas network verification
 - . Management of the use of equipment according to the number of meals

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

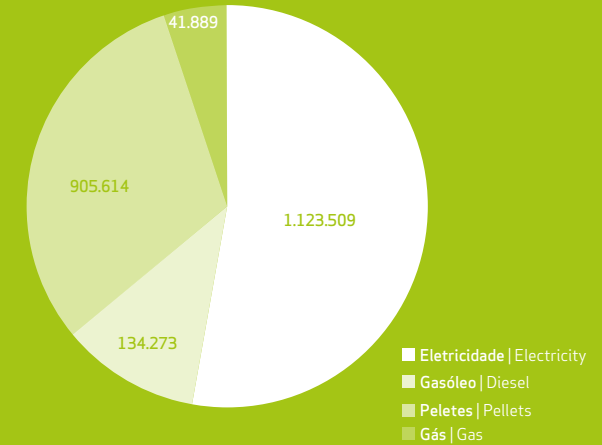


Gráfico 2 – Consumo Anual de Energia (kWh) | Chart 2 – Annual Energy Consumption (kWh)

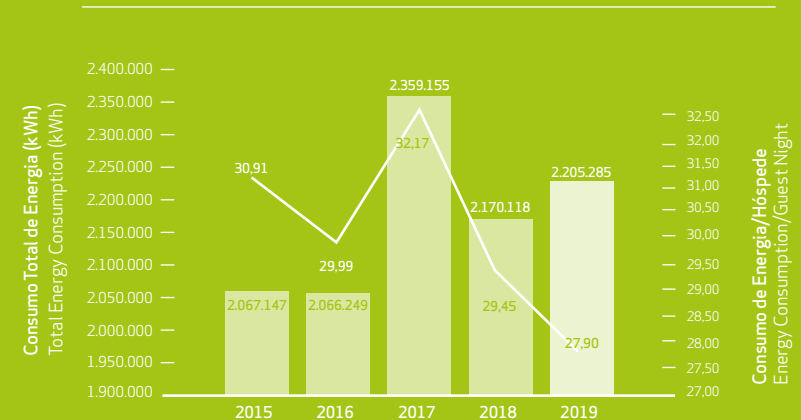
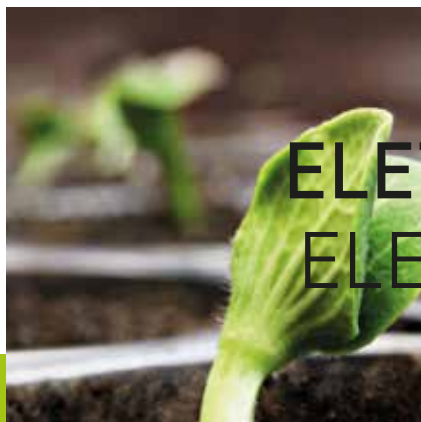


Gráfico 3 – Consumo Anual de Energia (kWh) | Chart 3 – Annual Energy Consumption (kWh)

DESEMPENHO AMBIENTAL
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE



ELETRICIDADE ELECTRICITY

Em 2019, regista-se uma redução de 5,3% do consumo de eletricidade por quarto ocupado. Esta redução prende-se essencialmente com a gestão mais eficiente da climatização do edifício.

De referir que em 2019, 46,81% da eletricidade consumida foi produzida a partir de fontes de energia renováveis (Eólica, Hídrica e Geotérmica).

In 2019, there was a 5,3% decrease of electric energy consumption per room/night. This decrease is mainly due to a more efficient management of the HVAC.

It should be noted that in 2019, 46,81% of the electricity consumed was produced from renewable energy sources (wind, hydro and geothermal).

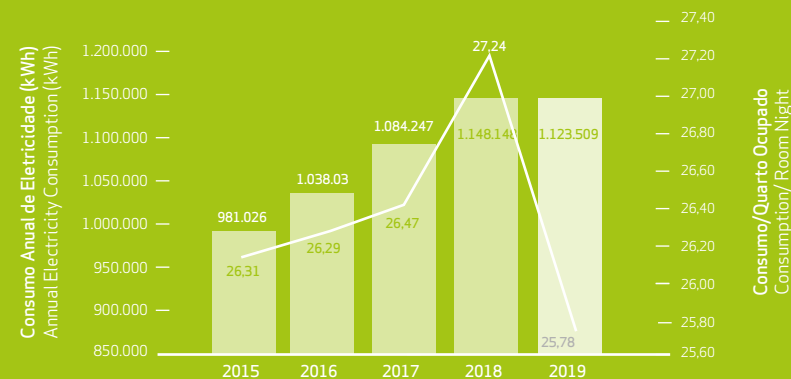


Gráfico 4 – Consumo Anual de Eletricidade (kWh) | Chart 4 – Annual Electricity Consumption (kWh)



GASÓLEO E BIOMASSA DIESEL & BIOMASS

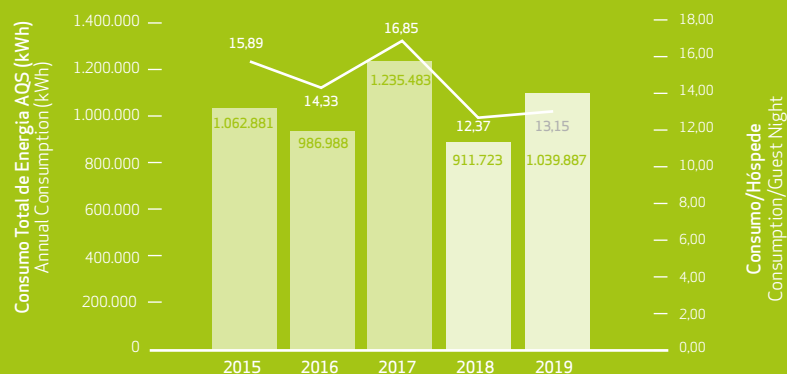


Gráfico 5 – Consumo Anual (kWh) | Chart 5 – Annual Consumption (kWh)

O gasóleo e a biomassa são utilizados para a produção de AQS de forma alternada, dando preferência ao consumo de biomassa.

Diesel and biomass are used for the production of hot water alternatly, with preference being given to the consumption of biomass.

Em 2019, a energia consumida para a produção de AQS foi de 1.039.887 kWh (13.355 L gasóleo e 193.905 Kg de biomassa), o que correspondeu a um consumo por hóspede de 13,15 kWh, o que em relação a 2018 (12,37 kWh), representou um aumento de 5,9%, motivado pela instalação de caldeira a paletes de maior capacidade, reduzindo consequente o consumo de gasóleo em 48%.

In 2019, the energy consumed for hor water production was 1.039.887 kWh (13.355 L diesel and 193.905 Kg biomass), which corresponds to a guest/night consumption of 13.15 kWh, which compared to 2018 (12,37 kWh), represents a 5,9% increase, due to the pellet boiler installation, with higher capacity, reducing consequently diesel consumption in 48%.

DESEMPENHO AMBIENTAL
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE



GÁS BUTANO BUTANE GAS

O gás butano é unicamente 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.

The butane gas is used only 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 0,59 kWh por refeição servida, o que relativamente a 2018 representa um decréscimo de 71,87%, resultante do aumento acentuado do n.º de refeições servidas.

In 2019, there was an average consumption of 0,59 kWh per meal served, thus a 71,87% increase compared with the previous year, due to the remarkable increase of meals served.

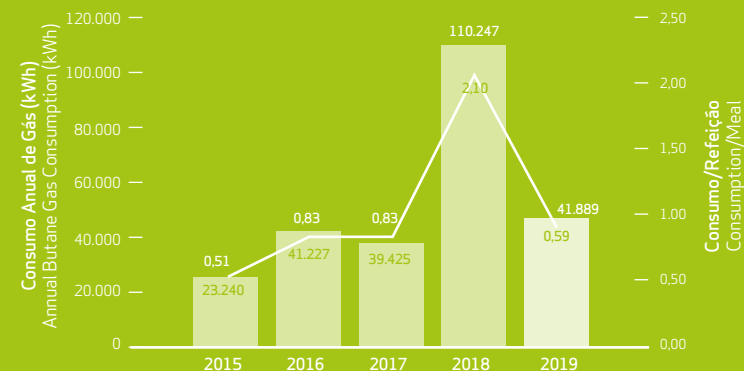


Gráfico 6 – Consumo Anual de Gás (kWh) | Chart 6 – Annual Butane Gas Consumption (kwh)

DESEMPENHO AMBIENTAL
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE



EMISSÃO DE CO₂
CO₂ EMISSIONS

As emissões de CO₂ do S. Miguel Park Hotel dividem-se em indiretas (92%), resultantes do consumo de eletricidade e diretas (8%), relativas ao consumo de gasóleo e gás.

S. Miguel Park Hotel CO₂ emissions are divided into indirect (92%), from electrical consumption and direct (8%), from diesel and butane gas consumption.

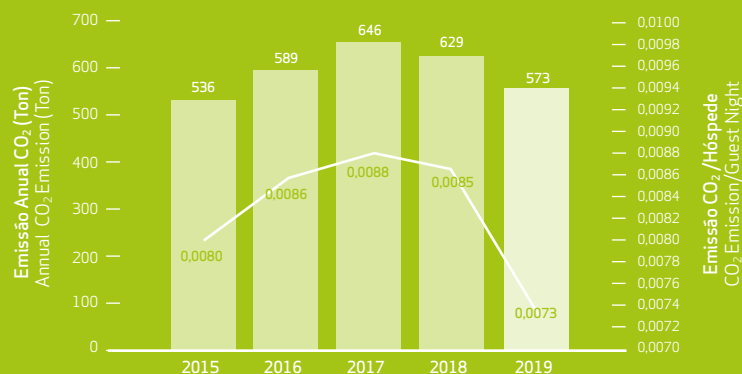


Gráfico 7 – Emissão Anual de CO₂ (Ton) | Chart 7 – Annual CO₂ Emissions (Ton)

Registou-se um valor de 0,0071 tCO₂ por hóspede (referente às emissões de eletricidade e gasóleo), o que correspondeu a uma redução de 12,95% relativamente a 2018, resultante do decréscimo acentuado do consumo de gasóleo de 48%, por via da substituição da caldeira por outra de maior capacidade.

Em 2019, obteve-se um valor de 0,0001 tCO₂ por refeição servida (referente às emissões de gás butano), o que representou uma redução de 71,87%, resultante da diminuição do consumo do gás e por via do aumento acentuado das refeições servidas.

De referir que os fatores de emissão de CO₂ são os publicados no Despacho n.º 1731/2008, de 26 de Junho.

In 2019, we registered the value of 0,0071 tCO₂ per guest/night (electricity and diesel emissions), which represents a 12,95% decrease compared to 2018, as a result of the remarkable decrease of diesel consumption through the replacement of the pellet boiler, with a larger one.

There was a value of emissions of 0,0001 tCO₂ per meal (butane gas emissions), which represents a 71,87% decrease compared with the previous year, due to significant decrease of butane gas, through the increase of meals served.

CO₂ emission factors are published in Order 17313/2008, of June 26th.

DESEMPENHO AMBIENTAL
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE



PRODUTOS QUÍMICOS
HAZARDOUS SUBSTANCES

No S. Miguel Park Hotel, 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 S. Miguel Park Hotel, 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

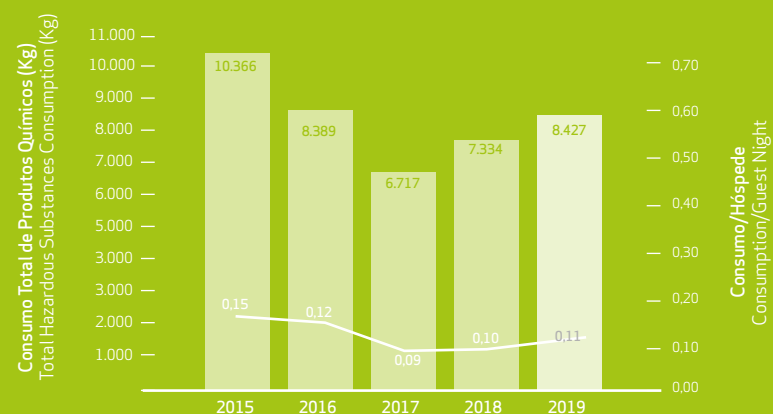


Gráfico 8 – Consumo Anual de Produtos Químicos (Kg) | Chart 8 – Annual Hazardous Substances Consumption (Kg)

Verifica-se um aumento de 7,11% do consumo de produtos químicos por hóspede face ao valor obtido em 2018, resultante do aumento do consumo na área de Alojamento decorrente do aumento das taxas de ocupação e na piscina, por via do cumprimento dos parâmetros de qualidade da água.

There was a 7,11% increase in the consumption of chemical products per guest/night compared to the value obtained in 2018, resulting from the increased consumption in housekeeping, due to the increase in occupancy rates, and in swimming pool, by meeting water quality parameters.

PRODUÇÃO DE RESÍDUOS WASTE PRODUCTION



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

- . 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 S. Miguel Park Hotel, waste is also a concern, and some measures to mitigate its impact have already been implemented, including:

- . Sorted waste containers in all sectors
- . Sorted waste containers in bedrooms
- . 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 22,03% da quantidade de resíduos produzidos por hóspede. Este acréscimo deve-se a atividades de limpeza e organização de alguns espaços de trabalho, nomeadamente a oficina de manutenção.

De notar que do total de resíduos produzidos em 2019, 99,86% são resíduos não perigosos.

In 2019, there is a 22,03% increase in the amount of waste produced per guest. This increase is due to cleaning activities and organization of workspaces, specially maintenance workshop

It should be noted that of the total waste produced in 2019, 99,86% is non-hazardous waste.

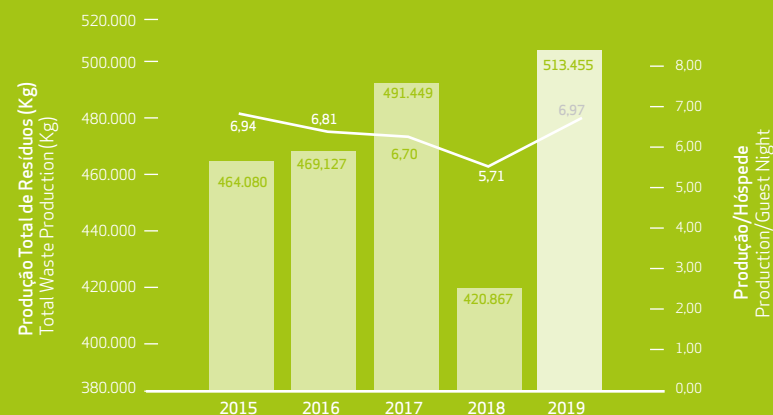


Gráfico 9 – Produção Anual de Resíduos (Kg) | Chart 9 – Annual Waste Production (Kg)

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, 72,35% do total de Colaboradores do S. Miguel Park Hotel são do sexo feminino.

63,64% 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, 72,35% of the total number of Employees of S. Miguel Park Hotel are female.

63,64% 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 S. Miguel Park Hotel 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 na preservação da cultura, religião e tradições regionais:

- Realização dos "Maios" (tradição local que se comemora no dia 1 de Maio, com bonecos que satirizam momentos da vida quotidiana da Ilha) – Exposição no exterior do Hotel
- Sopas do Espírito Santo, tradição religiosa comemorada em Junho
- Marchas de S. João, tradição cultural comemorada em Junho
- Atuação no Hotel de Grupos de Folclore locais
- Tradição do Pão por Deus – Tradição regional que se realiza em 1 de Novembro

Destaca-se também:

- 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.
- Comemoração do Dia do Ambiente
- Atribuição de Selo de Responsabilidade Ambiental pela AHP, pelo nosso compromisso com a sustentabilidade Ambiental da Hotelaria em Portugal – We Care

O Hotel apoia várias Instituições de Solidariedade Social, através da doação de refeições, bem como instituições de apoio a crianças com deficiência motora e mental, através da compra dos artigos produzidos por aquelas instituições.

Em 2019 foram doados 2.741 Kg de comida, mais 73,15% do que no ano transato.

S. Miguel Park Hotel 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 preservation of culture, religion and regional traditions:

- "Maios" (local tradition celebrated on May 1st, with dolls that satirize moments of the daily life of the Island) - Exhibition outside the Hotel
- Soup of the Holy Spirit, a religious tradition celebrated in June
- Marches of S. João, cultural tradition celebrated in June
- Performance in the Hotel of local Folklore Groups
- Tradition of "Pão por Deus" - Regional tradition held on November 1st

It is also worth mentioning:

- 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.
- Commemoration of the World Environment Day.
- AHP – Portuguese Hotel Association awarded the Environmental Sustainability Seal to S. Miguel Park Hotel for its commitment to the Hospes program – Corporate Social Responsibility and Environmental Sustainability - We Care

The Hotel supports several Social Solidarity Institutions, through the donation of meals, as well as institutions to support children with physical and mental disabilities, through the purchase of items from those institutions.

In 2019, 2,741 Kg of food were donated, 73,15% more than last year.



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

 <p>CONSUMO DE ENERGIA</p>	<p>Redução do consumo de energias renováveis - Biomassa</p>	<p>Redução de 3% do valor de consumo de peletes por hóspede relativamente a 2018 (1,89 Kg/Hóspede), através da aquisição de novo queimador.</p>	<p>NÃO CUMPRIDO Aumento 25,8% (2,45 Kg/Hóspede)</p>
	<p>Manutenção do consumo de energia Eletricidade</p>	<p>Manutenção do valor de consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente a 2018 (36,90 kWh/Quarto Ocupado), através da manutenção das medidas implementadas.</p>	<p>CUMPRIDO Redução 5,3% (25,78 kWh/Quarto Ocupado)</p>
	<p>Redução do consumo de energia Gasóleo</p>	<p>Redução de 45% do valor de consumo de gasóleo por hóspede relativamente a 2018 (0,18 L/Hóspede), através da otimização do consumo por via da aquisição de novo queimador de biomassa.</p>	<p>CUMPRIDO Redução 48% (0,17 L/Hóspede)</p>
	<p>Manutenção do consumo de energia Gás</p>	<p>Manutenção do valor de consumo de gás por refeição servida relativamente a 2018 (0,14Kg/Refeição Servida), através da manutenção das medidas implementadas.</p>	<p>CUMPRIDO Redução 71,9% (0,05 Kg/Refeição Servida)</p>
<p>CONSUMO DE ÁGUA</p>	<p>Manutenção do consumo de Água</p>	<p>Manutenção do valor de consumo de água por hóspede relativamente a 2018 (0,24 m³/Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.</p>	<p>NÃO CUMPRIDO Aumento 0,8% (0,25 m³/Hóspede)</p>
<p>CONSUMO DE SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS</p>	<p>Manutenção do consumo Produtos Químicos</p>	<p>Manutenção do valor de consumo de produtos químicos por Hóspede relativamente a 2018 (0,10 Kg/Hóspede), através da manutenção das boas práticas implementadas e sensibilização dos Colaboradores.</p>	<p>NÃO CUMPRIDO Aumento 7,11% (0,11 Kg/Hóspede)</p>
<p>PRODUÇÃO DE RESÍDUOS</p>	<p>Melhorar a separação seletiva de resíduos</p>	<p>Instalação recipientes para separação seletiva de resíduos nos quartos.</p>	<p>CUMPRIDO</p>

RESULTADOS

 <p>COMUNIDADE & OUTRAS PARTES INTERESSADAS</p>	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 50% 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
	Responsabilidade Social	Participação no Programa “Desperdício Zero” - Doação de refeições diárias a Instituição de Solidariedade Social.	CUMPRIDO
		Participação no Programa “Sertã Solidária” - Doação de refeições semanais a Instituição de Solidariedade Social.	CUMPRIDO
		Doação de uma refeição diária a cada Colaborador.	CUMPRIDO
	Responsabilidade Social e Económica	Aquisição de decorações temáticas a instituição de apoio a crianças com deficiência motora e mental.	CUMPRIDO
	Promoção da Ligação à Comunidade Local	Realização dos “Maios”.	CUMPRIDO
		Divulgação da Tradição do “Pão por Deus”.	CUMPRIDO
		Comemoração do aniversário do Hotel, com Hóspedes e Colaboradores.	CUMPRIDO
		Comemoração do Dia Mundial do Turismo, com a participação dos Hóspedes.	CUMPRIDO
		Divulgação da Tradição Cultural, com atuação de Grupo de Folclore.	CUMPRIDO
		Divulgação da Tradição Cultural, com atuação de Marcha de S. João.	CUMPRIDO
Divulgação da Tradição Religiosa, Sopas do Espírito Santo, com a participação de Hóspedes, Colaboradores e Comunidade.		CUMPRIDO	

ACHIEVEMENT OF GOALS 2019

			RESULT
ENERGY CONSUMPTION	Manutenção of renewable energy consumption - Biomass	3% Reduction of pellet consumption per guest compared to 2018 (1,95 Kg / Guest Night), through the acquisition of a new burner.	NOT ACHIEVED 25,88% Increase (2,45 Kg/Guest Night)
	Maintenance of energy consumption - Electricity	Maintenance of electricity consumption per occupied room compared to 2018 (36,90 kWh /Room Night), through the maintenance of measures implemented.	ACHIEVED 5.3% Reduction (25.78 kWh/Room Night)
	Reduction of energy consumption - Diesel	45% Reduction of diesel consumption per guest compared to 2018 (0,18 L / Guest Night), through the optimization of consumption by the acquisition of a new biomass burner.	ACHIEVED 48% Reduction (0,17 L/Guest Night)
	Maintenance of energy consumption - Butane Gas	Maintenance of butane gas consumption per meal served in relation to 2018 (0,14 Kg / Meal Served), through the maintenance of measures implemented.	ACHIEVED 71.9% Reduction (0,05 Kg/Meal Served)
WATER CONSUMPTION	Maintenance of Water consumption	Maintenance of water consumption per guest compared to 2018 (0,24 m ³ / Guest Night), through the maintenance of measures implemented.	NOT ACHIEVED 0,8% Increase (0,25 m ³ /Guest Night)
HAZARDOUS SUBSTANCES CONSUMPTION	Maintenance of Hazardous Substances Consumption	Maintenance of chemical products consumption per guest compared to 2018 (0,10 Kg / Guest Night), through the maintenance of good practices implemented and awareness of the Employees.	NOT ACHIEVED 7,11% Increase (0,11 Kg/Guest Night)
WASTE PRODUCTION	Improve the selective waste segregation	Installation of containers for selective separation of waste in rooms.	ACHIEVED



**COMMUNITY
& STAKEHOLDERS**

RESULT

Social Responsibility	Participation in the "Zero Waste" Program - Donation of daily meals to a Institution of Social Solidarity.	ACHIEVED
	Participation in the "Sertã Solidária" Program - Donation of weekly meals to a Institution of Social Solidarity.	ACHIEVED
	Donation of one daily meal to each Employee.	ACHIEVED
Social and Economic Responsibility	Acquisition of themed decorations to institution to support children with physical and mental disabilities.	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 50% 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	"Maio".	ACHIEVED
	Promoting "Pão por Deus" tradition.	ACHIEVED
	Hotel Anniversary Celebration, with Guests and Employees.	ACHIEVED
	Celebration of World Tourism Day, with Guests.	ACHIEVED
	Promoting the Cultural Tradition, with the performance of a Folklore Group.	ACHIEVED
	Disclosure of the Cultural Tradition, with the performance of the "Marcha de S. João".	ACHIEVED
	Disclosure of the Religious Tradition, Soup of the Holy Spirit, with the participation of Guests, Employees and Community.	ACHIEVED

OBJETIVOS 2020

 <p>CONSUMO DE ENERGIA</p>	<p>Manutenção do consumo de energias renováveis - Biomassa</p>	<p>Manutenção do valor de consumo de peletes por hóspede relativamente a 2019 (2,45 Kg/Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.</p>
	<p>Manutenção do consumo de energia Eletricidade</p>	<p>Manutenção do valor de consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente a 2019 (25,78 kWh/Quarto Ocupado), através da manutenção das medidas implementadas.</p>
	<p>Manutenção do consumo de energia Gasóleo</p>	<p>Manutenção do valor de consumo de gasóleo por hóspede relativamente a 2019 (0,17 L/Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.</p>
	<p>Manutenção do consumo de energia Gás</p>	<p>Manutenção do valor de consumo de gás por refeição servida relativamente a 2019 (0,05 Kg/Refeição Servida), através da manutenção das medidas implementadas.</p>
<p>CONSUMO DE ÁGUA</p> <p>CONSUMO DE SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS</p>	<p>Manutenção do consumo de Água</p>	<p>Manutenção do valor de consumo de água por hóspede relativamente a 2019 (0,25 m³/Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.</p>
	<p>Manutenção do consumo Produtos Químicos</p>	<p>Manutenção do valor de consumo de produtos químicos por Hóspede relativamente a 2019 (0,19 Kg/Hóspede), através da manutenção das boas práticas implementadas e sensibilização dos Colaboradores.</p> <p>Instalação do sistema de doseamento automático para tratamento da área das piscina (interior e exterior) e jacuzzi.</p>
<p>PRODUÇÃO DE RESÍDUOS</p>	<p>Melhorar a separação seletiva de resíduos</p>	<p>Instalação recipientes para separação seletiva de resíduos no hall do hotel.</p>



**COMUNIDADE
& OUTRAS PARTES
INTERESSADAS**

Clientes	Comunicação do Relatório de Sustentabilidade no website.
Colaboradores	Comunicação mensal da performance ambiental aos Colaboradores, através da divulgação dos resultados obtidos.
	Concretização de 50% das sugestões dos Colaboradores.
Fornecedores	Consciencialização dos Fornecedores para a utilização racional dos recursos, através do envio de comunicação da performance da Bensaude Hotels Collection.
Responsabilidade Social	Participação no Programa “Desperdício Zero” - Doação de refeições diárias a Instituição de Solidariedade Social.
	Participação no Programa “Sertã Solidária” - Doação de refeições semanais a Instituição de Solidariedade Social.
	Doação de uma refeição diária a cada Colaborador.
Responsabilidade Social e Económica	Aquisição de decorações temáticas a instituição de apoio a crianças com deficiência motora e mental.
Promoção da Ligação à Comunidade Local	Realização dos “Maios”.
	Divulgação da Tradição do “Pão por Deus”.
	Comemoração do aniversário do Hotel, com Hóspedes e Colaboradores.
	Comemoração do Dia Mundial do Turismo, com a participação dos Hóspedes.
	Divulgação da Tradição Cultural, com atuação de Grupo de Folclore.
	Divulgação da Tradição Cultural, com atuação de Marcha de S. João.
	Divulgação da Tradição Religiosa, Sopas do Espírito Santo, com a participação de Hóspedes, Colaboradores e Comunidade.

GOALS 2020

ENERGY CONSUMPTION	Maintenance of renewable energy consumption - Biomass	Maintenance of pellet consumption per guest compared to 2019 (2,45 Kg / Guest Night), through the maintenance of measures implemented.
	Maintenance of energy consumption - Electricity	Maintenance of electricity consumption per occupied room compared to 2019 (25,78 kWh /Room Night), through the the maintenance of measures implemented.
	Maintenance of energy consumption - Diesel	Maintenance of diesel consumption per guest compared to 2019 (0,17 L / Guest Night), through the maintenance of measures implemented.
	Maintenance of energy consumption - Butane Gas	Maintenance of butane gas consumption per meal served in relation to 2019 (0,05 Kg / Meal Served), through the maintenance of measures implemented.
WATER CONSUMPTION	Maintenance of Water consumption	Maintenance of water consumption per guest compared to 2019 (0,25 m ³ / Guest Night), through the maintenance of measures implemented.
HAZARDOUS SUBSTANCES CONSUMPTION	Maintenance of Hazardous Substances Consumption	Maintenance of chemical products consumption per guest compared to 2019 (0,19 Kg / Guest Night), through the maintenance of good practices implemented and awareness of the Employees.
		Automatic chemical dosing system for swimming pools and jacuzzi water treatment
	Improve the selective waste segregation	Sorted waste containers in the hotel lobby.



**COMMUNITY
& STAKEHOLDERS**

Social Responsibility	Participation in the "Zero Waste" Program - Donation of daily meals to a Institution of Social Solidarity.
	Participation in the "Sertã Solidária" Program - Donation of weekly meals to a Institution of Social Solidarity.
	Donation of one daily meal to each Employee.
Social and Economic Responsibility	Acquisition of themed decorations to institution to support children with physical and mental disabilities.
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 50% of the suggestions of the Employees.
Suppliers	Suppliers awareness for the rational use of resources, through the communication of the performance of Bensaude Hotels Collection.
Promotion of the Local Community	"Maio".
	Promoting "Pão por Deus" tradition.
	Hotel Anniversary Celebration, with Guests and Employees..
	Celebration of World Tourism Day, with Guests.
	Promoting the Cultural Tradition, with the performance of a Folklore Group.
	Disclosure of the Cultural Tradition, with the performance of the "Marcha de S. João".
	Disclosure of the Religious Tradition, Soup of the Holy Spirit, with the participation of Guests, Employees and Community.



TÍTULO

2019 Relatório de Sustentabilidade
S.Miguel Park Hotel

AUTOR

Departamento Qualidade & Ambiente
Valéria Pimentel

EDITORA

Bensaude Hotels Collection

LOCAL

Ponta Delgada

DATA

Setembro 2020

DESIGN

