



2019
**RELATÓRIO
DE SUSTENTABILIDADE**
SUSTAINABILITY
REPORT



ÍNDICE INDEX

1. NOTA INTRODUTÓRIA | OPENING REMARKS
2. APRESENTAÇÃO DO TERCEIRA MAR HOTEL | TERCEIRA MAR HOTEL
4. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE | SUSTAINABILITY POLICY
- DESEMPENHO AMBIENTAL | ENVIRONMENTAL PERFORMANCE**
5. CONSUMO DE ÁGUA | WATER CONSUMPTION
6. CONSUMO DE ENERGIA | ENERGY CONSUMPTION
8. ELETRICIDADE | ELECTRICITY
9. GASÓLEO & BIOMASSA | DIESEL & BIOMASS
10. GÁS BUTANO | BUTANE GAS
11. EMISSÃO DE CO₂ | CO₂ EMISSIONS
12. PRODUTOS QUÍMICOS | HAZARDOUS SUBSTANCES
13. PRODUÇÃO DE RESÍDUOS | WASTE PRODUCTION
- SUSTENTABILIDADE SOCIAL | SOCIAL SUSTAINABILITY**
14. DIREITOS HUMANOS & DIREITOS DA CRIANÇA | HUMAN RIGHTS AND CHILDREN'S RIGHTS
15. COMUNIDADE E OUTRAS PARTES INTERESSADAS | COMMUNITY & STAKEHOLDERS
16. COLABORADORES | EMPLOYEES
17. SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA | ECONOMIC SUSTAINABILITY
18. CUMPRIMENTO OBJETIVOS 2019
20. ACHIEVEMENT OF GOALS 2019
22. OBJETIVOS PARA 2020
24. 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.



An aerial photograph of the Terceira Mar Hotel, a large, multi-story building with a red-tiled roof and white facade, situated on a green hillside overlooking the ocean. The hotel is surrounded by lush greenery and a swimming pool. In the background, there are rolling hills and a small town with white buildings and red roofs. The sky is blue with scattered white clouds. A green rectangular box is overlaid on the left side of the image, containing the text.

APRESENTAÇÃO DO TERCEIRA MAR HOTEL

TERCEIRA MAR HOTEL

APRESENTAÇÃO DO TERCEIRA MAR HOTEL

TERCEIRA MAR HOTEL

O Terceira Mar Hotel, localizado em Angra do Heroísmo, na ilha Terceira, foi inaugurado em 2003.

Tem uma localização privilegiada, não só pela magnífica paisagem envolvente, como também pela curta distância que o separa do centro histórico de Angra do Heroísmo, cidade classificada Património Mundial pela UNESCO em 1983.

Em estilo resort, o Terceira Mar Hotel na Baía do Fanal, com vista para o Forte do séc. XVI e um envolvente jardim, com uma piscina de água salgada que se confunde com o mar infinito.

O Terceira Mar Hotel dispõe 139 quartos com varanda e vista para o mar, dos quais 7 são suites juniores, 1 suite, 2 quartos para adaptados para deficientes motores.

O Hotel dispõe de dois courts de ténis, piscina exterior com água do mar, acesso privado ao mar, bem como Health Club com piscina interior aquecida, ginásio, banho turco e sauna.

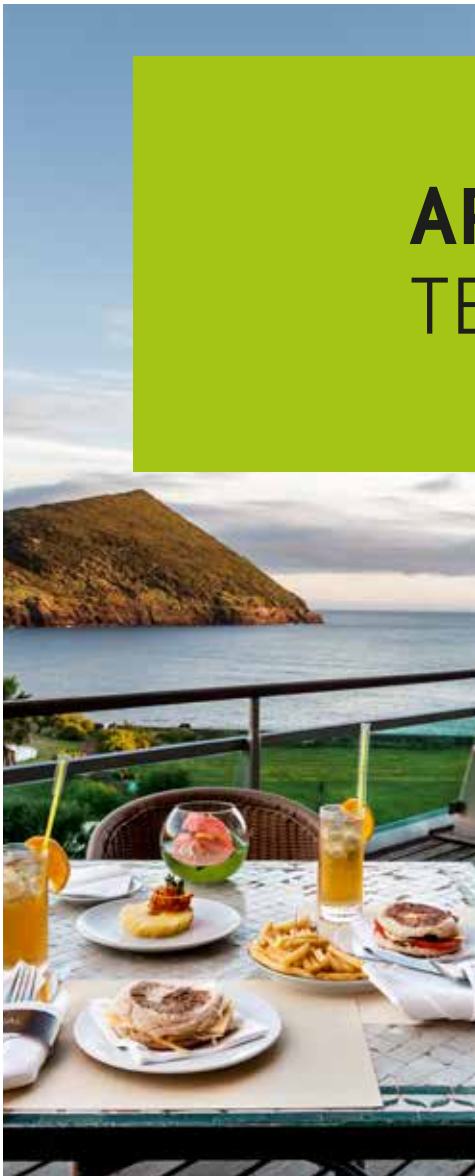
Terceira Mar Hotel, located in Angra do Heroísmo on Terceira Island, was opened in 2003.

The hotel has an incredible location, not only for its magnificent ocean-front views but also for its proximity to Angra do Heroísmo historic center, classified by UNESCO as World-Heritage since 1983.

In resort style, the Terceira Mar Hotel in Fanal Bay, overlooking the 16th century fort, a surrounding and inviting garden with a saltwater pool that blends in with the infinite sea.

Terceira Mar Hotel has 139 rooms with balconies and sea views, including 7 junior suites, 1 suite, 2 custom-designed rooms for disabled access.

The Hotel has two tennis courts, outdoor swimming pool with sea water, private access to the sea, as well as Health Club with heated indoor pool, gym, Turkish bath and sauna.



POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

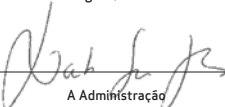
A Bensaude Hotels Collection, no desenvolvimento das suas atividades de Alojamento, Restauração e Lazer, aposta na Sustentabilidade Ambiental, Social e Económica, através da definição, revisão e monitorização de objetivos com vista à melhoria contínua do seu desempenho, visando a minimização dos impactos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

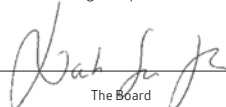
Bensaude Hotels Collection, in the development of its activities of providing Accommodation, Restaurant and Leisure services, is committed to Environmental, Social and Economic Sustainability, through the definition, revision and monitoring of objectives with the purpose of continuous improvement of 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

DESEMPENHO AMBIENTAL
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE



CONSUMO DE ÁGUA WATER CONSUMPTION



No Terceira Mar 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
- . Aproveitamento da água da chuva para rega dos jardins
- . Piscina exterior abastecida com água do mar
- . Instalação de redutores de caudal
- . Instalação de sensores nos lavatórios
- . Controlo de descarga dos autoclismos
- . Monitorização diária dos consumos de água

Em 2019, verifica-se um aumento do consumo de água por hóspede de 2,51%, motivado pelo aumento do consumo no Health Club e pela substituição e reenchimento dos 2 depósitos de acumulação de água quente.

At Terceira Mar 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
- . Rainwater used for irrigation of gardens
- . Outdoor pool stocked with sea water
- . Water flow reducers
- . Installation of sensors in washbasins
- . Flushing control of cisterns
- . Daily monitoring of water consumption

In 2019, there is an increase in water consumption per guest/night of 2,51%, due to the increased in consumption in the Health Club, and the replacement and refilling of 2 hot water storage deposits.



CONSUMO DE ENERGIA ENERGY CONSUMPTION

No Terceira Mar 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 de presença
- . 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
- . Sistema de Gestão Técnica de Energia
- . 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
- . Instalação de películas térmicas

At Terceira Mar 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:

- . Awareness of Employees
- . Lighting timers/sensors
- . LED lighting
- . In-room power cut-out system
- . Automatic cut-out air-conditioning system in rooms
- . Double glazing
- . Schedules for climatization of public areas
- . Technical Energy Management System
- . 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
- . Installation of thermic films

DESEMPENHO AMBIENTAL ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

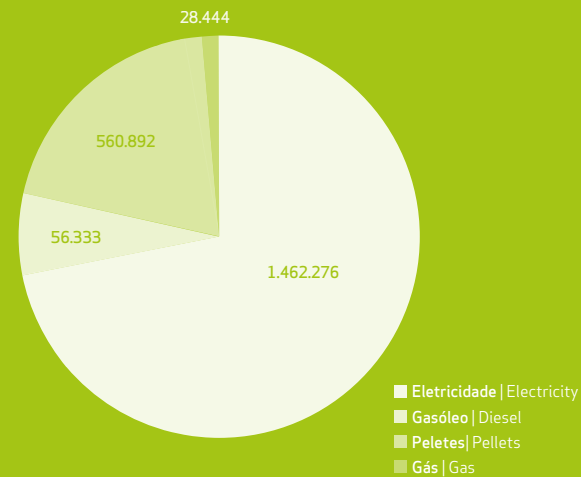


Gráfico 2 – Consumo Anual de Energia (kWh) | Chart 2 – Annual Energy Consumption (kWh)

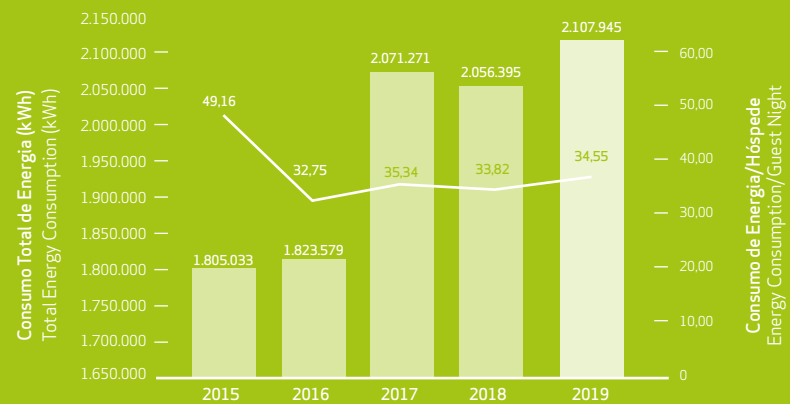
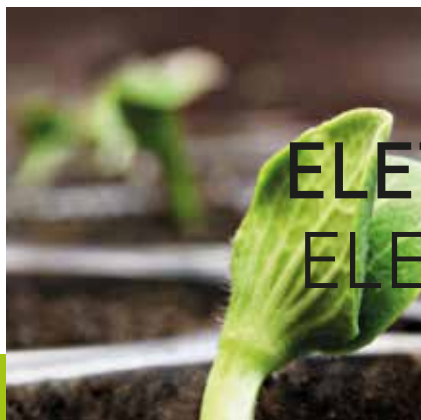


Gráfico 3 – Consumo Anual de Energia (kWh) | Chart 3 – Annual Energy Consumption (kWh)

DESEMPENHO AMBIENTAL ENVIRONMENTAL PERFORMANCE



ELETRICIDADE ELECTRICITY

Em 2019, regista-se um aumento de 1,16% do consumo de eletricidade por quarto ocupado, como consequência da necessidade de climatização do edifício.

De referir que em 2019, 35,70% da eletricidade consumida foi produzida a partir de fontes de energia renováveis (Eólica, Hídrica e Geotérmica).

In 2019, there was a 1,16% increase of electric energy consumption per room/night, mainly due to building climatization.

It should be noted that in 2019, 35,70% of the electricity consumed was produced from renewable energy sources (wind, hydro and geothermal).

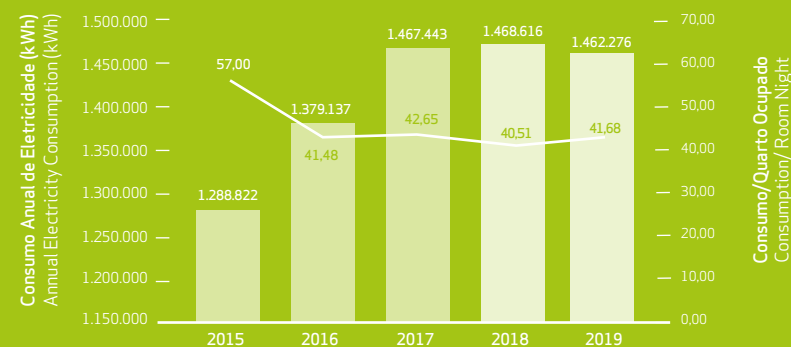


Gráfico 4 - Consumo Anual de Eletricidade (kWh) | Chart 4 - Annual Electricity Consumption (kWh)

DESEMPENHO AMBIENTAL ENVIRONMENTAL PERFORMANCE



GASÓLEO E BIOMASSA DIESEL & BIOMASS

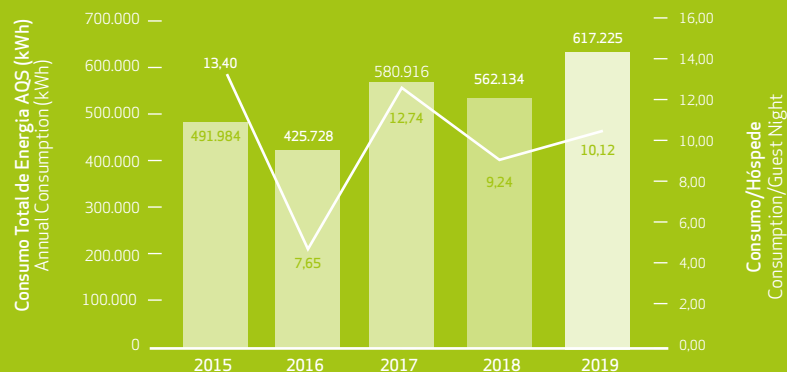


Gráfico 5 – Consumo Anual (kWh) | Chart 5 – Annual Consumption (kWh)

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 617.225 kWh (5.603 L de gasóleo e 120.095 Kg de biomassa), o que correspondeu a um consumo por hóspede de 10,12 kWh, o que em relação a 2018 (9,24 kWh), representou um aumento de 9,4%, resultante do aumento do consumo de peletes, motivado pelo aumento da temperatura nos tanques de acumulação de AQS, reduzindo consequente o consumo de gasóleo em 62,9%.

In 2019, the energy consumed for hor water production was 617.225 kWh (5.603 L diesel and 120.095 Kg biomass), which corresponds to a guest/night consumption of 10,12 kWh, which compared to 2018 (9,24 kWh), represents a 9,4% increase, as a result of higher temperature in hot water storage tanks, thereby reducing diesel consumption by 62,9%.

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 0,54 kWh por refeição servida, o que relativamente a 2018 representa um decréscimo de 3,8%, resultante do aumento acentuado do n.º de refeições servidas.

In 2019, there was an average consumption of 0,54 kWh per meal served, thus a 3,8% decrease compared with the previous year, due to the remarkable increase of meals served.

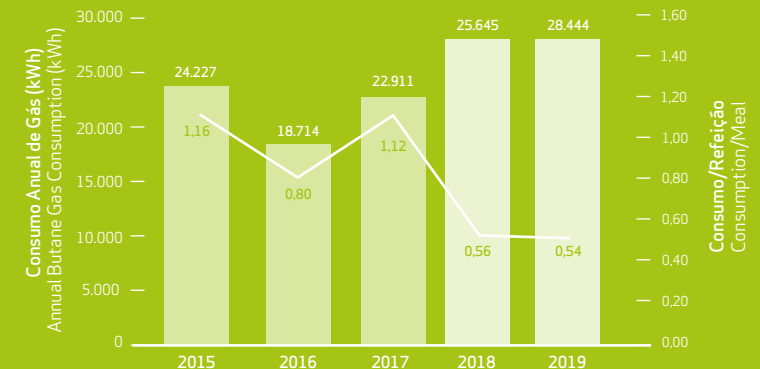


Gráfico 6 – Consumo Anual de Gás (kWh) | Chart 6 – Annual Butane Gas Consumption (kWh)

DESEMPENHO AMBIENTAL
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE



EMISSÃO DE CO₂
CO₂ EMISSIONS

As emissões de CO₂ do Terceira Mar Hotel dividem-se em indiretas (97%), resultantes do consumo de eletricidade e diretas (3%), relativas ao consumo de gasóleo e gás.

Terceira Mar Hotel CO₂ emissions are divided into indirect (97%), from electrical consumption and direct (3%), from diesel and butane gas consumption.

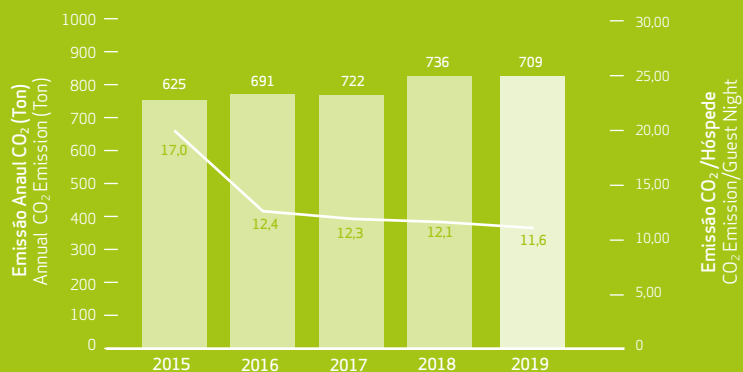


Gráfico 7 – Emissão Anual de CO₂ (Ton) | Chart 7 – Annual CO₂ Emissions (Ton)

Registou-se um valor de 0,0115 tCO₂ por hóspede (referente às emissões de eletricidade e gasóleo), o que correspondeu a uma redução de 4,2% relativamente a 2018, resultante da diminuição do consumo de gasóleo.

Em 2019, obteve-se um valor de 0,0012 tCO₂ por refeição servida (referente às emissões de gás butano), o que representou uma redução de 3,8%, resultante do aumento acentuado das refeições servidas.

De referir que os fatores de emissão de CO₂ são os publicados no Despacho n.º 17313/2008, de 26 de Junho.

In 2019, we registered the value of 0,0115 tCO₂ per guest/night (electricity and diesel emissions), which represents a 4,2% decrease compared to 2018 due to decreased diesel consumption, and 0,00012 tCO₂ per meal (butane gas emissions), which represents a 3,8% decrease compared with the previous year, as a result of the significant 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 Terceira Mar 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
- . Sistema de doseamento automático no tratamento da água da piscina interior
- . Sistema de doseamento automática na Lavandaria
- . Monitorização do consumo mensal de produtos químicos
- . Lista de produtos químicos aprovados
- . Sensibilização dos Colaboradores
- . Máquinas de lavar roupa e secadores em carga máxima
- . Pré-tratamento de nódoas

At Terceira Mar Hotel, procedures are implemented to ensure the correct and safe use of the chemicals substances:

- . Cleaning and sanitation plans
- . Dosage control system
- . Automatic dosing system for indoor pool water treatment
- . Automatic dosing system in Laundry
- . Monthly monitoring of chemicals consumption
- . List of approved chemicals
- . Awareness of Employees
- . Washing, machines and dryers at maximum load
- . Pre-treatment for stain removal

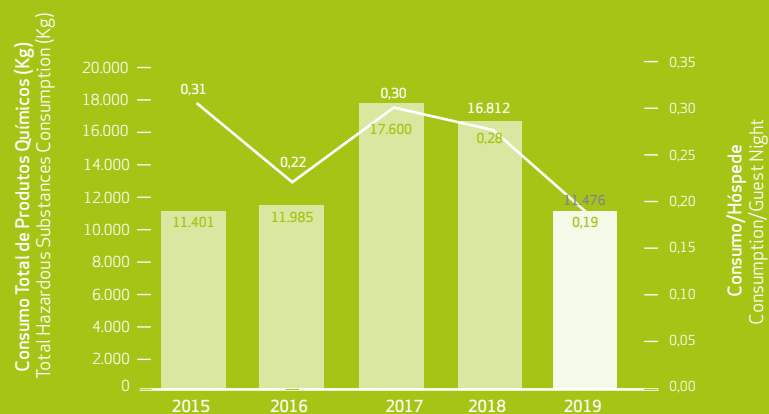


Gráfico 8 – Consumo Anual de Produtos Químicos (Kg) | Chart 8 – Annual Hazardous Substances Consumption (Kg)

Verifica-se uma redução de 32,82% do consumo de produtos químicos por hóspede face ao valor obtido em 2018, resultante da sensibilização da Equipa, instalação de doseadores automáticos e definição de planos de limpeza e higienização.

There was a reduction of 32,82% in the consumption of chemical products per guest/night compared to the value obtained in 2018, resulting from the awareness of the Employees, installation of automatic dispensers and implementation of cleaning and sanitation plans.

PRODUÇÃO DE RESÍDUOS WASTE PRODUCTION



No Terceira Mar 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 separador de gorduras
- . Instalação de separador de hidrocarbonetos
- . Instalação de recipientes para a separação seletiva de resíduos em todos os setores
- . Instalação de recipientes para separação seletiva dos resíduos nos quartos e áreas públicas
- . 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 Terceira Mar Hotel, waste is also a concern, and some measures to mitigate its impact have already been implemented, including:

- . Grease trap
- . Oil separator
- . 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 uma redução de 29,8% da quantidade de resíduos produzidos por hóspede. Esta redução deve-se às boas práticas implementadas bem como à sensibilização dos Colaboradores.

De notar que do total de resíduos produzidos em 2019, 98,81% são resíduos não perigosos.

In 2019, there is a 29,8% reduction in the amount of waste produced per guest/night. This reduction is due practices implemented and the awareness of Employees.

It should be noted that of the total waste produced in 2019, 98,81% is non-hazardous waste.

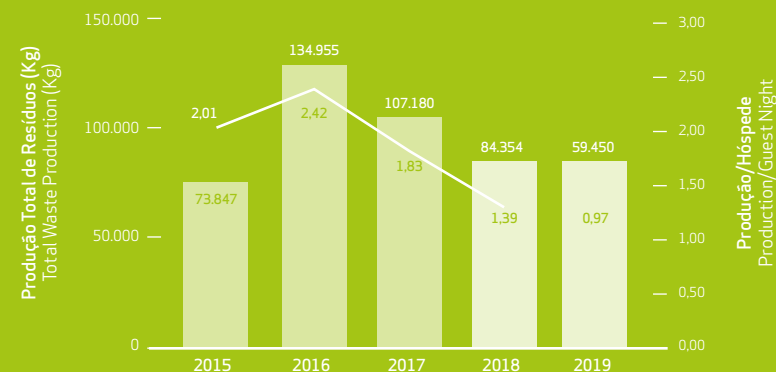


Gráfico 9 – Produção Anual de Resíduos (Kg) | Chart 9 – Annual Waste Production (Kg)

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, 57,83% do total de Colaboradores do Terceira Mar Hotel são do sexo feminino.

41,67% 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, 57,83% of the total number of Employees of Terceira Mar Hotel are female.

41,67% 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 Terceira Mar 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 "Maiois" (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
 - "Natal + Verde", com decorações da árvore de Natal feitas com resíduos de embalagens e outros resíduos
- 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

Em 2019, o Terceira Mar Hotel apoiou 3 instituições através de donativos de bens fora de uso.

Terceira Mar 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:

- "Maiois" (local tradition celebrated on May 1st, with dolls that satirize moments of the daily life of the Island) - Exhibition outside the Hotel
 - "Green Christmas", with Christmas tree decorations made from packaging waste and other waste
- 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 Terceira Mar Hotel for its commitment to the Hospes program – Corporate Social Responsibility and Environmental Sustainability - We Care

In 2019, Terceira Mar Hotel supported 3 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)



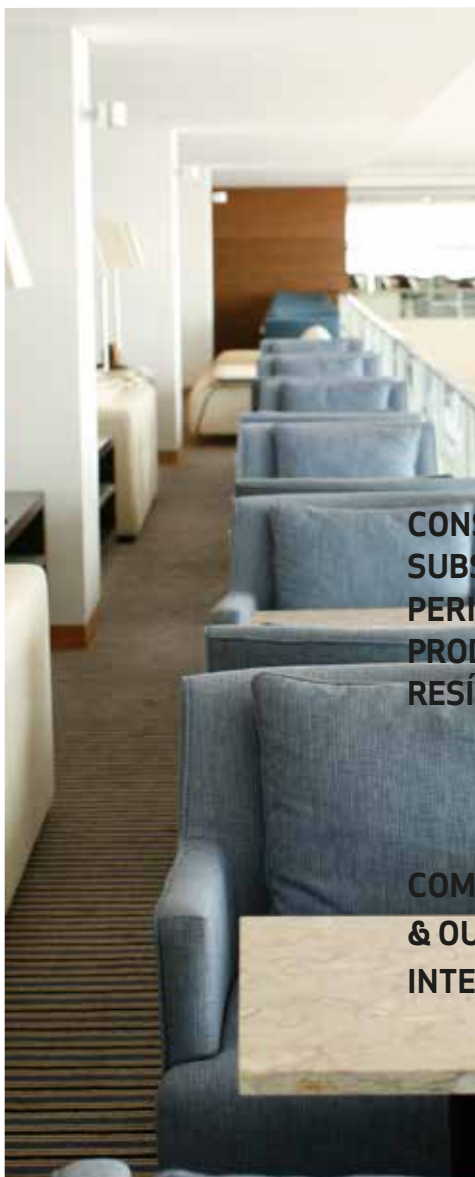
CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS 2019

RESULTADOS

CONSUMO DE ENERGIA

CONSUMO DE ÁGUA

Manutenção do consumo de energias renováveis - Biomassa	Manutenção do valor de consumo de peletes por hóspede relativamente a 2018 (1,45 Kg/Hóspede), através da aquisição de novo queimador.	NÃO CUMPRIDO Aumento 36,1% (1,97 Kg/Hóspede)
Manutenção do consumo de energia Eletricidade	Manutenção do valor de consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente a 2018 (40,51 kWh/Quarto Ocupado), através da manutenção das medidas implementadas.	NÃO CUMPRIDO Aumento 1,16% (41,68 kWh/Quarto Ocupado)
Redução do consumo de energia Gasóleo	Redução de 20% do valor de consumo de gasóleo por hóspede relativamente a 2018 (0,20 L/Hóspede), através da otimização do consumo por via da aquisição de novo queimador de biomassa.	CUMPRIDO Redução 62,9% (0,09 L/Hóspede)
Redução do consumo de energia Gás	Manutenção do valor de consumo de gás por refeição servida relativamente a 2018 (0,04 Kg/Refeição Servida), através da manutenção das medidas implementadas.	CUMPRIDO Redução 3,8% (0,042 Kg/Refeição Servida)
Manutenção do consumo de Água	Manutenção do valor de consumo de água por hóspede relativamente a 2018 (0,288 m ³ /Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.	NÃO CUMPRIDO Aumento 2,51% (0,296 m ³ /Hóspede)
	Seccionamento da rede de distribuição de água, com vista à monitorização setorial dos consumos de água.	2020



RESULTADOS

CONSUMO DE SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS	Manutenção do consumo Produtos Químicos	Manutenção do valor de consumo de produtos químicos na lavanderia relativamente a 2018 (0,045 Kg/Kg Roupa Lavada), através da manutenção das boas práticas implementadas e sensibilização dos Colaboradores.	CUMPRIDO Redução 50% (0,023 Kg/Roupa Lavada)
	PRODUÇÃO DE RESÍDUOS	Responsabilidade Social Doações de bens fora de uso	Realizar 3 doações a Instituições de Solidariedade Social.
COMUNIDADE & OUTRAS PARTES INTERESSADAS	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
	Promoção da Ligação à Comunidade Local	Realização dos “Maio”.	CUMPRIDO
		Comemoração do Dia Mundial do Ambiente.	CUMPRIDO
Decoração da “Árvore de Natal Ambiental”, com a participação dos Hóspedes.		CUMPRIDO	

ACHIEVEMENT OF GOALS 2019

ENERGY CONSUMPTION

WATER CONSUMPTION

RESULT

Maintenance of renewable energy consumption - Biomass	Maintenance of pellet consumption per guest compared to 2018 (1,95 Kg / Guest Night), through the acquisition of a new burner.	NOT ACHIEVED 36,1% Increase (1,97 Kg/Guest Night)
Maintenance of energy consumption - Electricity	Maintenance of electricity consumption per occupied room compared to 2018 (40,51 kWh / Room Night), through the maintenance of measures implemented.	NOT ACHIEVED 1,16% Increase (41,68 kWh/Room Night)
Reduction of energy consumption - Diesel	20% Reduction of diesel consumption per guest compared to 2018 (0,20 L / Guest Night), through the optimization of consumption by the acquisition of a new biomass burner.	ACHIEVED 62,9% Reduction (0,09 L /Guest Night)
Maintenance of energy consumption - Butane Gas	Maintenance of butane gas consumption per meal served in relation to 2018 (0,04 Kg / Meal Served), by maintaining the measures implemented.	ACHIEVED 3,8% Reduction (0,042 Kg /Meal Served)
Maintenance of Water consumption	Maintenance of water consumption per guest compared to 2018 (0,228 m ³ / Guest Night), through the maintenance of measures implemented.	NOT ACHIEVED 2,51% Increase (0,295 m ³ /Guest Night)
	Sectioning of the water distribution network to monitoring sectoral water consumption.	2020



**HAZARDOUS
SUBSTANCES
CONSUMPTION
WASTE
PRODUCTION**

**COMMUNITY
& STAKEHOLDERS**

RESULT

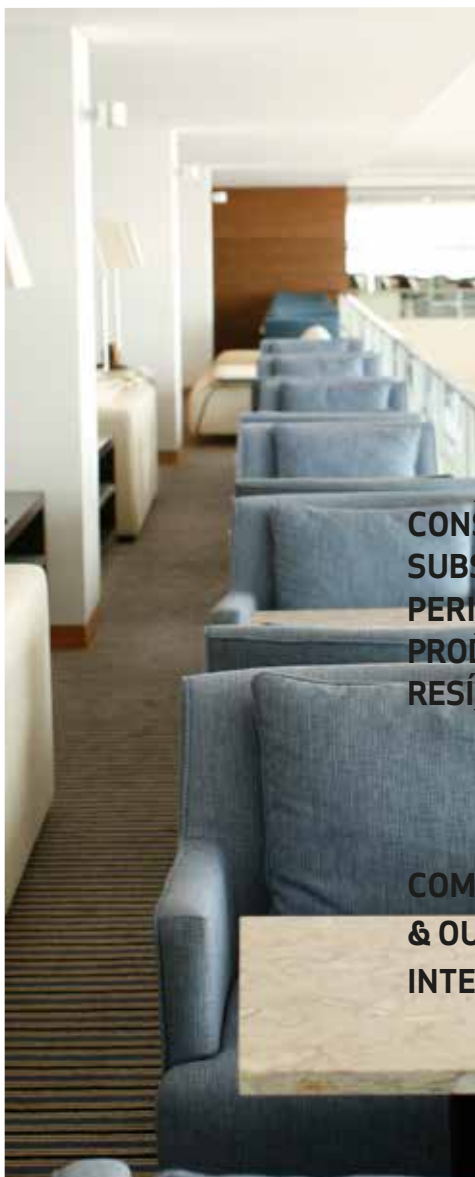
Maintenance of Hazardous Substances Consumption	Maintenance of chemical products consumption in the laundry compared to 2018 (0,045 Kg / Kg Washed Linnen), through the maintenance of good practices implemented and awareness of the Employees.	ACHIEVED 50 % Reduction (0,023 Kg/Kg Washed Linnen)	
Social Responsibility Donations of non-use goods	3 Donations to Social Solidarity Institutions.	ACHIEVED	
COMMUNITY & STAKEHOLDERS	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
		World Environment Day Celebration.	ACHIEVED
	Decoration of the "Environmental Christmas Tree" with the participation of Guests.	ACHIEVED	

OBJETIVOS 2020

CONSUMO DE ENERGIA

Manutenção do consumo de energia Eletricidade	Manutenção do valor de consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente a 2019 (41,7 kWh/Quarto Ocupado), através da manutenção das medidas implementadas.
Redução do consumo de energia Gasóleo	Redução de 20% do valor de consumo de gasóleo por hóspede relativamente a 2019 (0,09 L/Hóspede), através de rotinas de manutenção preventiva.
Redução do consumo de energia Gás	Manutenção do valor de consumo de gás por refeição servida relativamente a 2019 (0,042 Kg/Refeição Servida), através da manutenção das medidas implementadas.
Manutenção do consumo de Água	Manutenção do valor de consumo de água por hóspede relativamente a 2019 (0,295 m ³ /Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.
	Seccionamento da rede de distribuição de água, com vista à monitorização setorial dos consumos de água.

CONSUMO DE ÁGUA



**CONSUMO DE
SUBSTÂNCIAS
PERIGOSAS
PRODUÇÃO DE
RESÍDUOS**

**COMUNIDADE
& OUTRAS PARTES
INTERESSADAS**

Manutenção do consumo Produtos Químicos	Manutenção do valor de consumo de produtos químicos na lavanderia relativamente a 2019 (0,023 Kg/Kg Roupas Lavadas), através da manutenção das boas práticas implementadas e sensibilização dos Colaboradores.
Responsabilidade Social Doações de bens fora de uso	Realizar 2 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 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.
Promoção da Ligação à Comunidade Local	Realização dos “Maiois”. Comemoração do Dia Mundial do Ambiente. Decoração da “Árvore de Natal Ambiental”, com a participação dos Hóspedes.



GOALS 2020

ENERGY CONSUMPTION

Maintenance of energy consumption - **Electricity**

Maintenance of electricity consumption per occupied room compared to 2019 (41,7 kWh / Room Night), through the maintenance of measures implemented.

Reduction of energy consumption - **Diesel**

20% Reduction of diesel consumption per guest compared to 2019 (0,09 L / Guest Night), through preventive maintenance routines.

Maintenance of energy consumption - **Butane Gas**

Maintenance of butane gas consumption per meal served in relation to 2019 (0,042 Kg / Meal Served), by maintaining the measures implemented.

WATER CONSUMPTION

Maintenance of **Water** consumption

Maintenance of water consumption per guest compared to 2019 (0,295 m³ / Guest Night), through the maintenance of measures implemented.

Sectioning of the water distribution network to monitoring sectoral water consumption.



**HAZARDOUS
SUBSTANCES
CONSUMPTION
WASTE
PRODUCTION**

**COMMUNITY
& STAKEHOLDERS**

Maintenance of Hazardous Substances Consumption	Maintenance of chemical products consumption in the laundry compared to 2019 (0,023 Kg / Kg Washed Linnen), through the maintenance of good practices implemented and awareness of the Employees.
Social Responsibility Donations of non-use goods	2 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 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".
	World Environment Day Celebration.
	Decoration of the "Environmental Christmas Tree" with the participation of Guests.



TÍTULO

2019 Relatório de Sustentabilidade
Terceira Mar Hotel

AUTOR

Departamento Qualidade & Ambiente
Valéria Pimentel

EDITORA

Bensaude Hotels Collection

LOCAL

Ponta Delgada

DATA

Setembro 2020

DESIGN

