

2024 Relatório de Sustentabilidade

SUSTAINABILITY REPORT

   @bensaudehotels

www.bensaudehotels.com



GRAND·HOTEL

BY

BENSAUDE
HOTELS

- AÇORES · ATLÂNTICO -

INDICE

INDEX

NOTA INTRODUTÓRIA 3
OPENING REMARKS

CERTIFICAÇÃO & SELOS 4
CERTIFICATION & AWARDS

APRESENTAÇÃO GRAND HOTEL AÇORES ATLÂNTICO 5-6
GRAND HOTEL AÇORES ATLÂNTICO

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE 7
SUSTAINABILITY POLICY

CONSUMO DE ÁGUA 8-9
WATER CONSUMPTION

CONSUMO DE ENERGIA 10-12
ENERGY CONSUMPTION

ELETRICIDADE 13-14
ELECTRICITY

GASÓLEO E BIOMASSA 15-16
DIESEL & BIOMASS

GASÓLEO E BIOMASSA 17-18
DIESEL & BIOMASS

EMISSÃO DE CO2 19-20
CO2 EMISSION

PRODUTOS QUÍMICOS 21-22
HAZARDOUS SUBSTANCES

PRODUÇÃO DE RESÍDUOS 23-24
WASTE PRODUCTION

DIREITOS HUMANOS
& DIREITOS DA CRIANÇA 25
HUMAN RIGHTS AND CHILDREN'S RIGHTS

COMUNIDADE E
OUTRAS PARTES INTERESSADAS 26
COMMUNITY & STAKEHOLDERS

COLABORADORES 27
EMPLOYEES

SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA 28
ECONOMIC SUSTAINABILITY

CUMPRIMENTO DOS
OBJETIVOS 2023 29-31

ACHIEVEMENT OF
GOALS 2023 32-34

OBJETIVOS 2024 35-36

GOALS 2024 37-38

FICHA TÉCNICA 39

NOTA INTRODUTÓRIA

OPENING REMARKS

A Bensaude Hotels, 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 assumiu o compromisso de subscrever uma certificação de Turismo Sustentável: Travelife - Accommodation Sustainability.

Encorajamos os nossos estimados Hóspedes, Colaboradores e visitantes a apoiarem-nos, seguindo os conselhos e boas práticas disponíveis em todo o hotel referentes à poupança de água, energia, bem como à minimização dos resíduos.

Bensaude Hotels, 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.

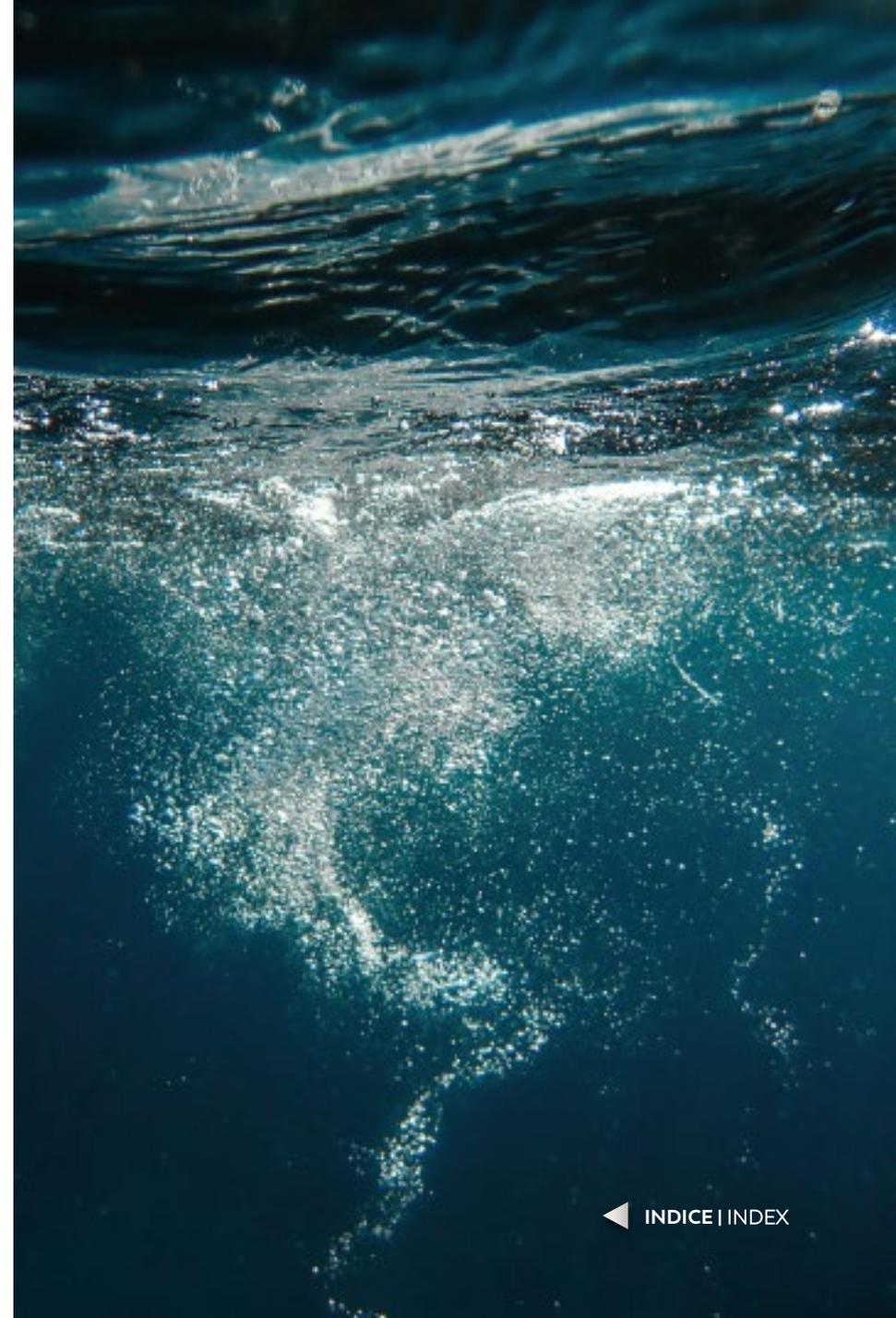
Aware of the impact of its activities in social, economic and environmental terms, and following its objectives and strategies, Bensaude Hotels has committed to a Sustainable Tourism certification: Travelife - Accommodation Sustainability.

We encourage our valued Guests, Employees and visitors to support us by following the reminders we have provided throughout the hotel about saving water, energy as well as minimising waste.



Para mais informações sobre o nosso programa de Sustentabilidade, consulte a APP ou o nosso site www.bensaudehotels.com/sustentabilidade

For further information about our Sustainability programme, check our APP or visit our website www.bensaudehotels.com/en/sustainability



CERTIFICAÇÃO & SELOS

CERTIFICATION & AWARDS



A missão da Bensaude Hotels 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.

Certificação internacional de empresas na área do Turismo, empenhadas em contribuir para o desenvolvimento sustentável em três vertentes: Social, Econômica e Ambiental. É desenvolvida especificamente para a indústria do turismo e é reconhecida pelo GSTC – Global Sustainable Tourism Council. Os hotéis da Bensaude Hotels asseguram que minimizam o impacto ambiental, contribuem para melhorar as condições socioeconômicas das comunidades onde se inserem, respeitam e protegem os direitos humanos e asseguram práticas laborais justas e, salvaguardam o bem-estar animal e a biodiversidade.



A Cartilha de Sustentabilidade dos Açores, incorpora os objetivos do desenvolvimento sustentável declarados pelas Nações Unidas, para tornar a sua atividade mais sustentável, contribuindo para o posicionamento da região como destino turístico sustentável de excelência a nível global.

Enquanto membro subscritor da Cartilha de Sustentabilidade dos Açores, a Bensaude Hotels, compromete-se a:

- Definir e submeter anualmente 3 objetivos de desenvolvimento sustentável
- Estabelecer indicadores que permitam avaliar a eficácia das medidas propostas
- Reportar periodicamente o progresso



Selo de Sustentabilidade Ambiental – WE CARE, no âmbito da iniciativa promovida pela AHP – Associação da Hotelaria de Portugal, realizada ao abrigo do programa HOSPES, que visa reconhecer os empreendimentos turísticos que se destacam pelas suas políticas e boas práticas de sustentabilidade ambiental. O Selo de Sustentabilidade Ambiental – WE CARE, é entregue às empresas comprometidas com:

- Implementação de programas de avaliação, prevenção e redução de riscos e impactes ambientais;
- Utilização de tecnologias e serviços “Amigos do Ambiente”;
- Programas de eficiência energética;
- Prevenção, redução e reutilização da água e incentivo à conservação da água;
- Promoção da reutilização e reciclagem.



Podemos ser ainda mais sustentáveis? Partilhe connosco as suas ideias através da página do nosso hotel, disponível em www.bensaudehotels.com

The mission of Bensaude Hotels 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.

International certification of Tourism companies, committed to contributing to sustainable development in three areas: Social, Financial and Environmental. Specially designed for the tourism industry and recognised by GSTC- Global Sustainable Tourism Council.

Bensaude Hotels have taking action on minimising their environmental impacts, improving the economic and social impacts for people in their community, respecting and protecting human rights and fair labour practices, safeguarding animal welfare and biodiversity.

The Azores Sustainability Charter incorporates the goals of sustainable development declared by the United Nations, to make its activity more sustainable, Making the Azores a sustainable tourist destination of excellence at a global level.

As a subscribing member of the Azores Sustainability Charter, Bensaude Hotels is committed to:

- Define and submit annually 3 sustainable development goals
- Establish indicators to assess the effectiveness of the proposed measures
- Periodically report progress

Environmental Sustainability Seal – WE CARE, within the scope of the initiative promoted by AHP – Associação da Hotelaria de Portugal, carried out under the HOSPES programme, which aims to recognize tourist developments that stand out for their policies and good practices in environmental sustainability.

The Environmental Sustainability Seal - WE CARE, is given to companies committed to:

- Implementation of programs to assess, prevent and reduce risks and environmental impacts;
- Utilização de tecnologias e serviços “Amigos do Ambiente”;
- Use of “Environment-friendly” technologies and services;
- Prevention, reduction and reuse of water and encouragement to conserve water;
- Promoting re-use and recycling.

Can we be even more sustainable? You can share your ideas on our hotel website at www.bensaudehotels.com/en



GRAND HOTEL BY BENSAUDE
HOTELS
- AÇORES - ATLÂNTICO -

APRESENTAÇÃO GRAND HOTEL AÇORES ATLÂNTICO GRAND HOTEL AÇORES ATLÂNTICO

APRESENTAÇÃO GRAND HOTEL AÇORES ATLÂNTICO

GRAND HOTEL AÇORES ATLÂNTICO

Esta Unidade abriu em 1990, designando-se na altura como Hotel Açores Atlântico.

O Grand Hotel Açores Atlântico resulta de uma remodelação total de um dos mais emblemáticos hotéis de Ponta Delgada, referenciado pela excelente localização, próxima do centro histórico, face à Marina e beneficiando de uma excelente vista oceânica.

A decoração inspira-se e assenta num conceito clássico, evocando o estilo europeu de "Grand Hotel" e assume-se como o hotel de 5 estrelas da principal cidade Açoriana, correspondendo a todas as expectativas de qualidade e nível de serviço que deve proporcionar uma unidade hoteleira desta categoria.

Este Hotel dispõe de 140 quartos, dos quais 10 suites. O Grand Hotel Açores Atlântico eleva o patamar da hospitalidade açoriana, para um novo nível.

This unit opened in 1990, being named at the time as Hotel Açores Atlântico.

Grand Hotel Açores Atlântico is a result of a total refurbishment of one of the most emblematic hotels in Ponta Delgada, referenced by the excellent location, close to the historical center, facing the Marina and benefiting from an excellent ocean view.

The decoration is inspired by a classic concept, evoking the European style of "Grand Hotel" and is the 5 star hotel of the main Azorean city, meeting all the expectations of quality and level of service that should provide a hotel unit of this category.

This Hotel features 140 rooms, of which 10 are suites. Grand Hotel Açores Atlântico elevates the Azorean hospitality to a new level.



POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

SUSTAINABILITY POLICY

A Bensaude Hotels, 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 à sua operação.

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

- Proteger o Ambiente, apostando na utilização racional e redução dos consumos de energia, dos recursos naturais, produção de resíduos e prevenção da poluição, reduzindo a emissão de gases com efeito de estufa;
- Conservar e proteger a biodiversidade, desenvolvendo parcerias com diversas instituições locais, através da angariação de fundos;
- Reportar anualmente o seu desempenho a todas as Partes Interessadas;
- Apoiar a economia local, apostando nos produtos regionais, empresas e fornecedores 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, assegurando o cumprimento da legislação laboral;
- Respeitar e proteger os Direitos Humanos, defendendo a igualdade de direitos e oportunidades e tratar os seus Colaboradores de forma justa;
- Proteger as minorias e outros grupos vulneráveis (crianças, adolescentes e mulheres), contra qualquer situação de discriminação, exploração, assédio e abuso, promovendo um tratamento justo e equitativo;
- 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 toda a legislação e outros requisitos legais aplicáveis às suas atividades

A Bensaude Hotels está empenhada em ser um membro responsável da sua Comunidade. A sua missão 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, 17 Março 2025.



A Administração

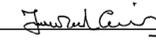
Bensaude Hotels, in the development of its activities of providing Accommodation, Restaurant and Leisure services, is committed to Environmental, Social and Economic Sustainability, through the definition, revision and monitoring of objectives with the purpose of continuous improvement of its performance,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

The Board Management of Bensaude Hotels is committed to:

- Protect the environment by focusing on the rational use and reduction of energy consumption, natural resources, waste production and pollution prevention, reducing greenhouse gas emissions;
- Protect and support biodiversity by developing partnerships with various local organizations through fundraising;
- Report annually on its progress to all stakeholders;
- Support the local economy, focusing on regional products, local companies and suppliers 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, respecting all labor laws;
- Protect Human Rights, upholding equal rights and opportunities and treating its employees fairly;
- Protect minorities and other vulnerable groups (children, adolescents and women) from any situation of discrimination, exploitation, harassment, abuse and promoting fair treatment;
- 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.

Bensaude Hotels is committed to being a responsible member of its Community. Its mission 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, March 17th, 2025.



The Board

CONSUMO DE ÁGUA

WATER CONSUMPTION

CONSUMO DE ÁGUA

WATER CONSUMPTION

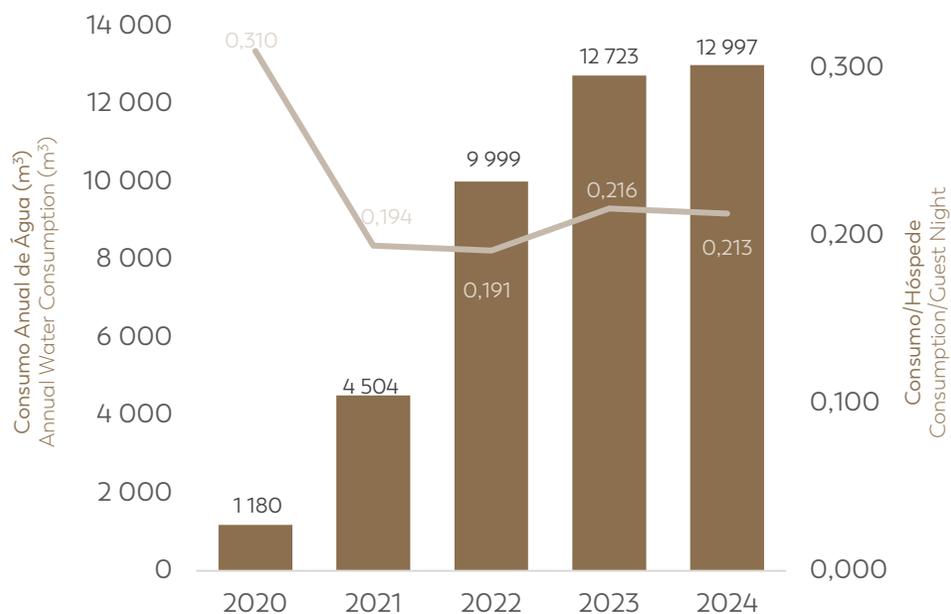


Gráfico 1 – Consumo Anual de Água (m³)
Chart 1 – Annual Water Consumption (m³)

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

No Grand Hotel Açores Atlântico, 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
- . Política de reutilização de toalhas e lençóis
- . Instalação de redutores de caudal
- . Controlo de descarga dos autoclismos
- . Monitorização diária dos consumos de água

Em 2024 obteve-se um consumo de 0,213 m³ por hóspede, o que relativamente a 2023 (0,216 m³), representa um decréscimo de 1,34%, motivado pelo aumento das taxas de ocupação.

In Grand Hotel Açores Atlântico, there is concern about the rational use of resources, namely the consumption of water resources, and has focused on the implementation of some actions:

- . Awareness of Guests and Employees
- . Towel and bed linen reuse programme
- . Water flow reducers
- . Flush flow selection
- . Daily monitoring of water consumption

In 2024 there was a 0,213 m³ consumption per guest/night, which compared to 2023 (0,216 m³), represents a 1,34% reduction due to the increase of occupancy rates.

CONSUMO DE ENERGIA

ENERGY CONSUMPTION



CONSUMO DE ENERGIA

ENERGY CONSUMPTION



DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

No Grand Hotel Açores Atlântico, 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:

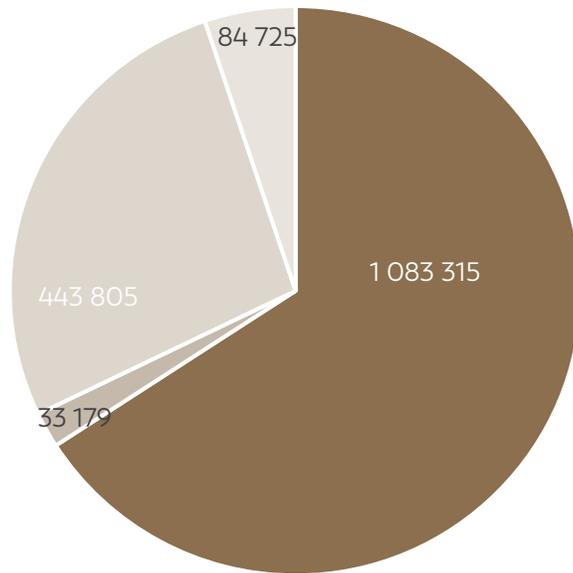
- . Sensibilização dos Colaboradores
- . Instalação de temporizadores/Sensores
- . Instalação total de iluminação LED
- . Sistema de corte de energia nos quartos
- . Vidros duplos
- . Monitorização diária dos consumos de energia
- . Sistema de corte automático do ar condicionado nos quartos
- . Critérios de aquisição de equipamentos com maior eficiência energética
- . Plano de Manutenção
- . Energias renováveis – Biomassa e Solar
- . Verificação anual da rede de gás
- . Gestão da utilização dos equipamentos de cozinha em função do n.º de refeições.

In Grand Hotel Açores Atlântico, 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 actions:

- . Awareness of Employees
- . Lighting timers
- . LED lighting
- . Automatic energy cut-off system
- . Automatic air conditioning cut-off system
- . In-room power cut-out system
- . Double glazing
- . Scheduled acclimatization of common areas
- . Daily monitoring of energy consumption
- . Energy-Efficient purchasing policy
- . Maintenance plan
- . Renewable Energy – Biomass and Solar
- . Annual gas network verification
- . Management of cooking equipment according to the number of meals

CONSUMO DE ENERGIA

ENERGY CONSUMPTION



■ Eletricidade | Electricity ■ Gasóleo | Diesel ■ Peletes | Pellets ■ Gás Butano | Butane Gas

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

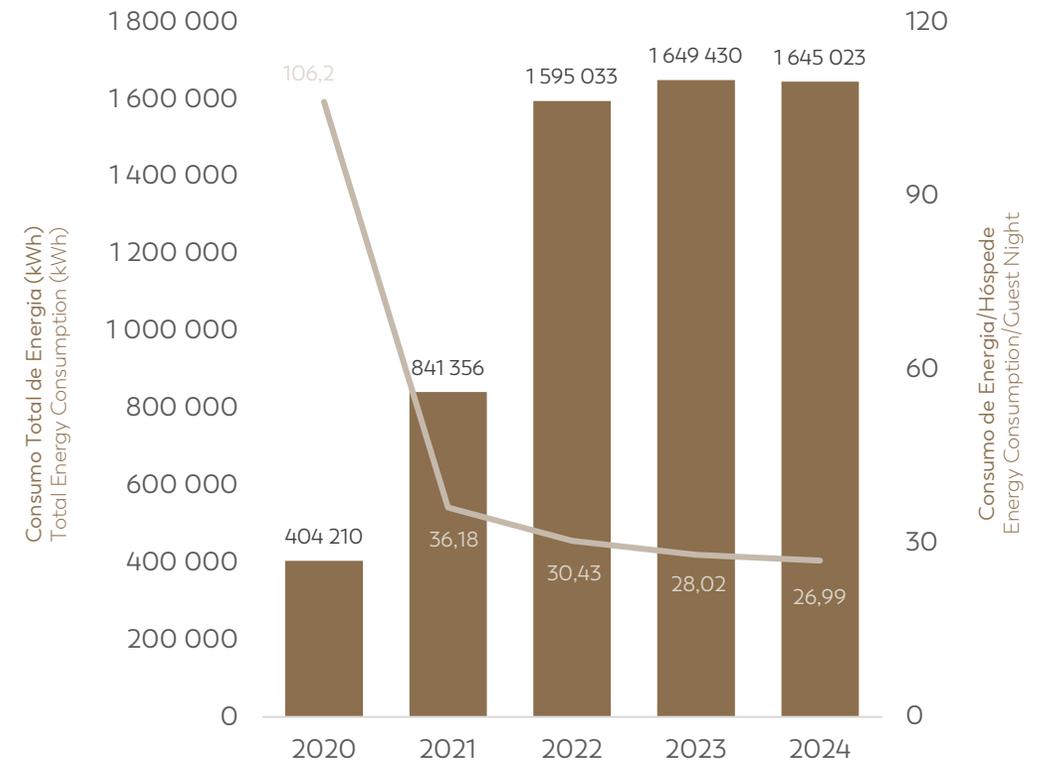


Gráfico 3 - Consumo Anual de Energia (kWh)
Chart 3 - Annual Energy Consumption (kWh)

ELETRICIDADE

ELECTRICITY



ELETRICIDADE ELECTRICITY

DESEMPENHO AMBIENTAL ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

Em 2024 regista-se um consumo de eletricidade por quarto ocupado de 32,59 kWh, o que relativamente a 2023 (34,77 kWh), representa um decréscimo de 6,26%. Embora parte dessa redução possa ser explicada pelo aumento das taxas de ocupação, a instalação de 166 painéis solares fotovoltaicos contribuiu significativamente para este decréscimo.

Em 2024, 33,57% da eletricidade consumida foi produzida a partir de fontes de energia renováveis (Eólica, Hídrica e Geotérmica).

In 2024 there was 32,59 kWh electricity consumption per room/night, which compared to 2023 (34,77 kWh), represents a 6,26% decrease.

Whilst some of this can be explained by the increase of occupancy rates, it is believed that the 166 roof top solar panels have also improved the energy performance.

In 2024, 33,57% of the electricity consumed was produced from renewable energy sources (wind, hydro and geothermal).

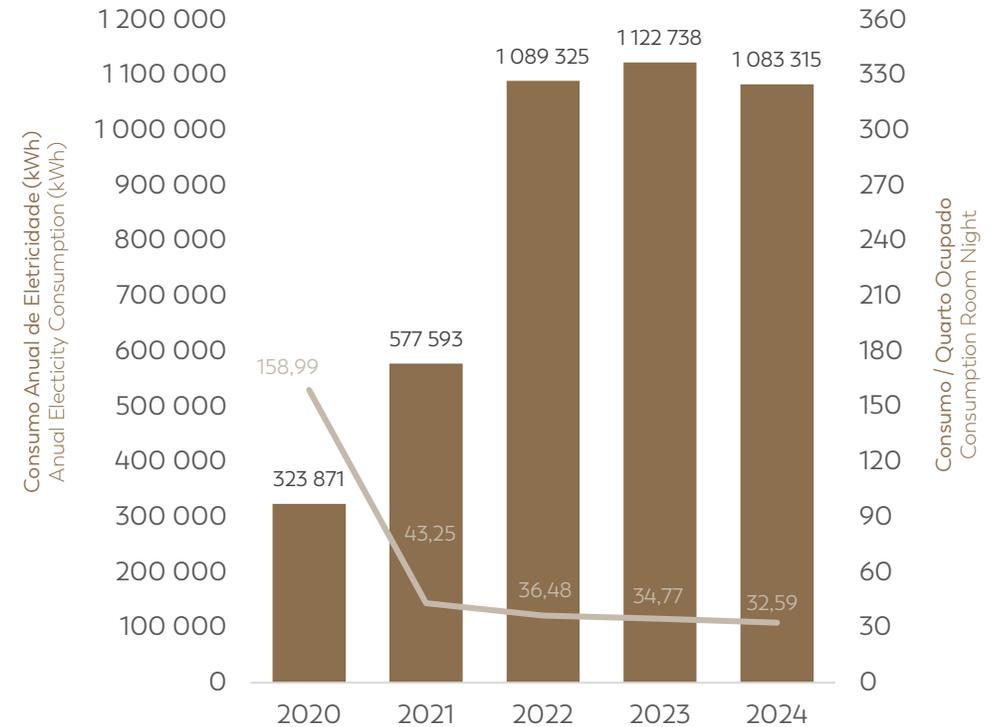


Gráfico 4 – Consumo Anual de Eletricidade (kWh)
Chart 4 – Annual Electricity Consumption (kWh)



GASÓLEO E BIOMASSA

DIESEL & BIOMASS

GASÓLEO E BIOMASSA

DIESEL & BIOMASS

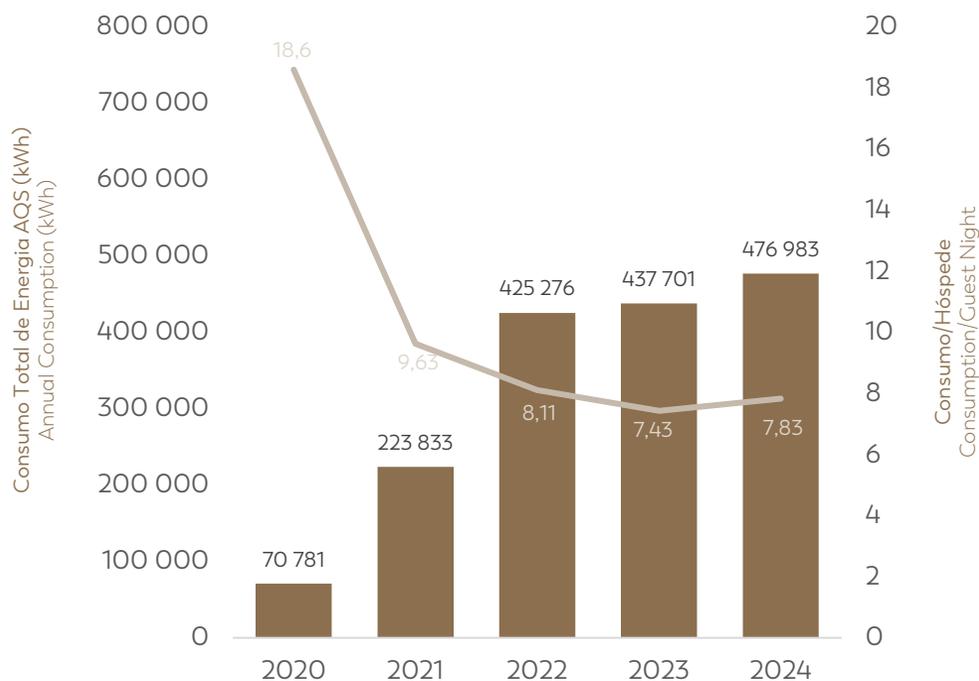


Gráfico 5 – Consumo Anual (kWh)
Chart 5 – Annual Consumption (kWh)

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

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

Em 2024 a energia consumida para a produção de AQS foi de 476 983 kWh (3 300 L gasóleo e 95 025 Kg biomassa), o que correspondeu a um consumo por hóspede de 7,83 kWh, o que em relação a 2023 (7,43 kWh), representa um acréscimo de 5,3% motivada por um lado pela necessidade de abastecimento do grupo gerador de emergência e por outro, pela avaria da caldeira de biomassa, que forçou a uma utilização mais intensiva da caldeira a gasóleo.

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

In 2024 the energy used for hot water production was 476 983 kWh (3 300 L diesel and 95 025 Kg biomass), which corresponds to a guest/night consumption of 7,83 kWh, which compared to 2023 (7,43 kWh), represents an increase of 5,3% due, on the one hand, to the need to supply the emergency generator set and, on the other, to the breakdown of the biomass boiler, which forced more intensive use of the diesel boiler.

GÁS BUTANO

BUTANE GAS



GÁS BUTANO

BUTANE GAS



DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

O gás butano é unicamente utilizado nas atividades relacionadas com a preparação de refeições.

The butane gas is used only in food preparation activities.

Em 2024 registou-se um consumo de 1,517 kWh por refeição servida, o que relativamente a 2023 (1,681 kWh), representa um decréscimo de 9,77%, motivado pelo aumento do número de refeições servidas.

In 2024 there was a consumption of 1,517 kWh per served meal, thus a 9,77% decrease compared with the previous year (1,681 kWh), due to the increase of served meals.

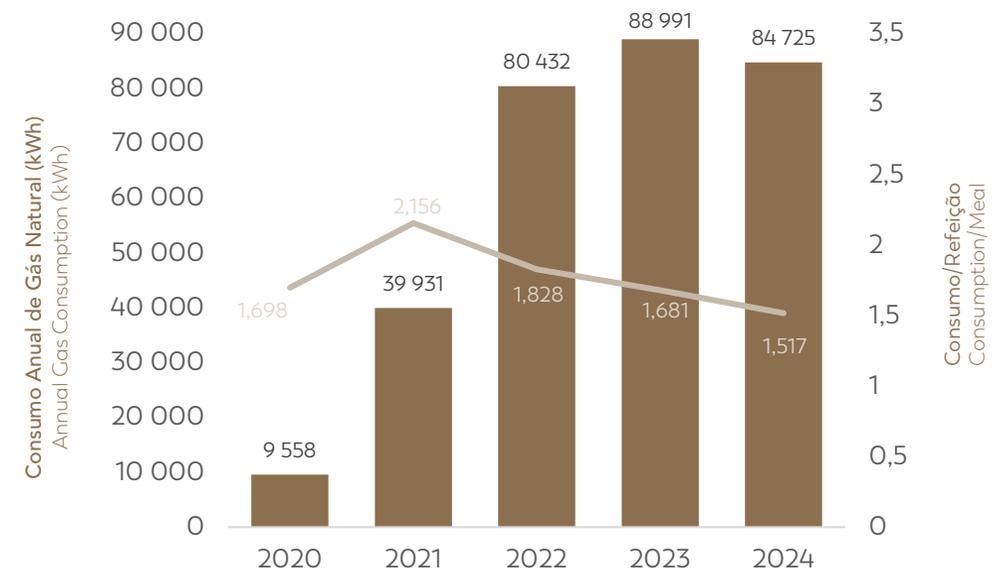


Gráfico 6 – Consumo Anual de Gás Butano (kWh)
Chart 6 – Annual Butane Gas Consumption (kWh)

EMISSÃO DE CO₂

CO₂ EMISSION



EMIÇÃO DE CO₂

CO₂ EMISSION

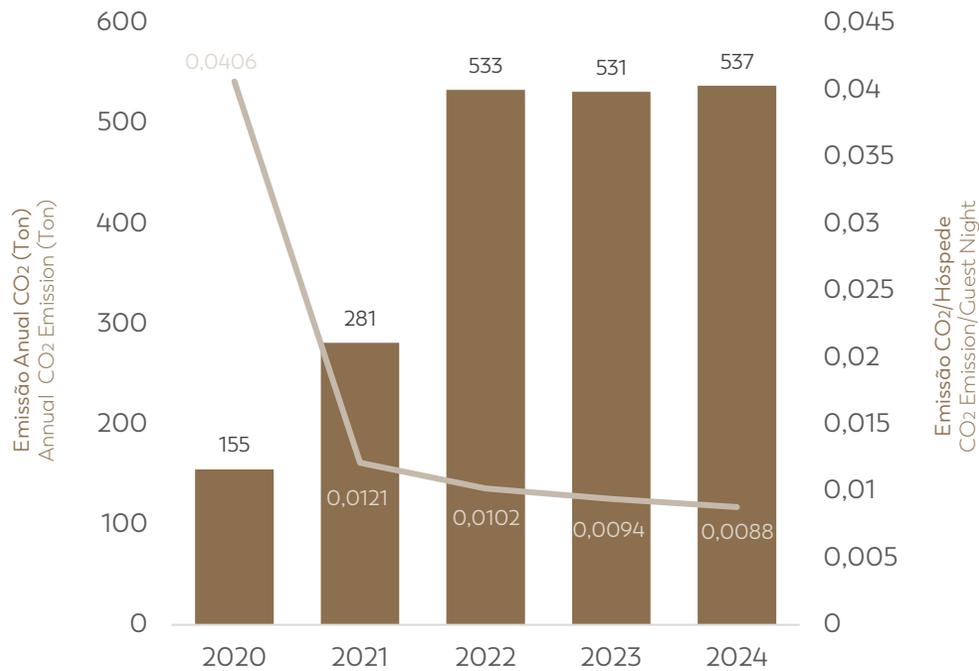


Gráfico 7 – Emissão Anual de CO₂ (Ton)
Chart 7 – Annual CO₂ Emissions (Ton)

DESEMPENHO AMBIENTAL ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

As emissões de CO₂ do Grand Hotel Açores Atlântico dividem-se em indiretas (95%), resultantes do consumo de eletricidade e diretas (5%), relativas ao consumo de gasóleo e gás.

Grand Hotel Açores Atlântico CO₂ emissions are divided into indirect (95%), from electrical consumption and direct (5%), from diesel and butane gas consumption.

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

Registou-se um valor de 0,0088 tCO₂ por hóspede (referente às emissões de eletricidade e gasóleo), o que correspondeu a um decréscimo de 5,8% relativamente a 2023, resultante do aumento das taxas de ocupação.

Em 2024 obteve-se um valor de 0,00034 tCO₂ por refeição servida (referente às emissões de gás butano), o que representou uma redução de 9,8% face a 2023, motivada pelo aumento do número de refeições servidas.

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

In 2024 there was a value of 0,0088 tCO₂ per guest/night (electricity and diesel emissions), which represents a 5,8% decrease compared to 2023, due to the increase of occupancy rates.

There was a value of emissions of 0,00034 tCO₂ per served meal (butane gas emissions), which represents a 9,8% decrease compared with the previous year, owing to the increase of served meals.

PRODUTOS QUÍMICOS

HAZARDOUS SUBSTANCES



DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

No Grand Hotel Açores Atlântico, 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

Em 2024 obteve-se um consumo de 0,07 Kg por hóspede, o que relativamente a 2023 (0,06 Kg), representa um acréscimo de 15,19%, motivado pelo aumento das taxas de ocupação e das refeições servidas.

In Grand Hotel Açores Atlântico, procedures are implemented to ensure the correct and safe use of the chemical substances:

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

In 2024 there was an average consumption of 0,07 Kg per guest/night, which compared to 2023 (0,06 Kg), represents a 15,19% increase motivated by the increase of occupancy rates and served meals.

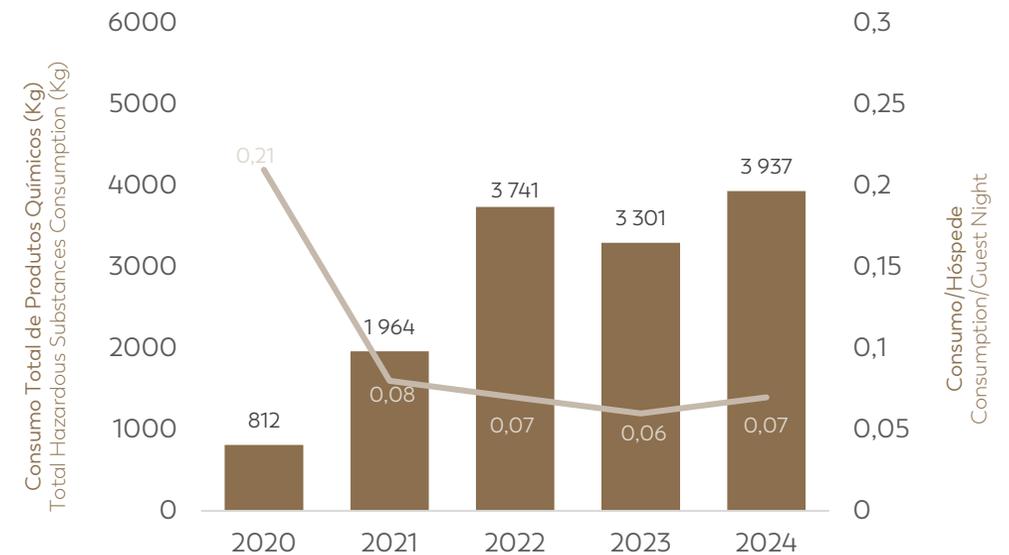


Gráfico 8 – Consumo Anual de Produtos Químicos (Kg)
Chart 8 – Annual Hazardous Substances Consumption (Kg)

PRODUÇÃO DE RESÍDUOS

WASTE PRODUCTION



PRODUÇÃO DE RESÍDUOS

WASTE PRODUCTION

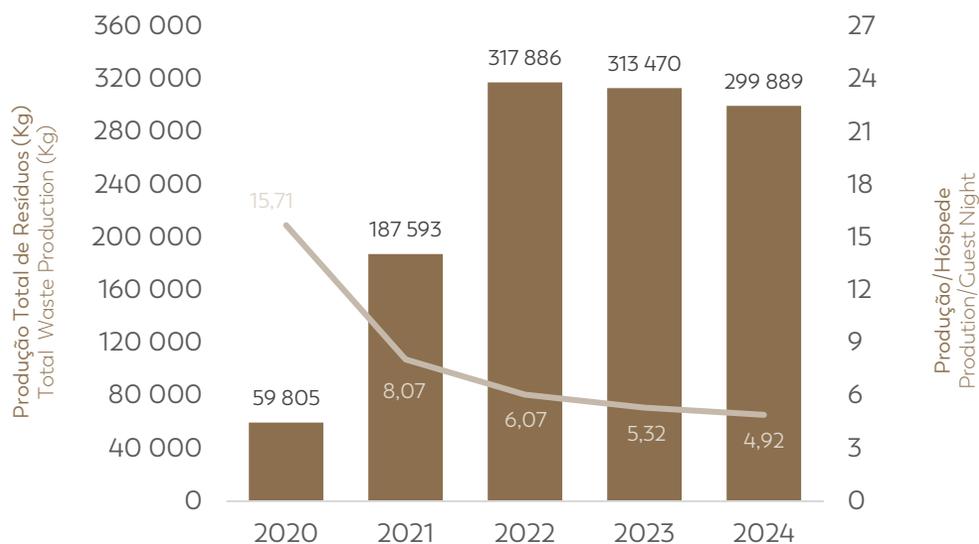


Gráfico 9 – Produção Anual de Resíduos (Kg)
Chart 9 – Annual Waste Production (Kg)

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

Em 2024 verifica-se um decréscimo de 7,52% da quantidade de resíduos produzidos por hóspede. Embora parte deste facto possa ser explicado pelas diferentes ocupações, acredita-se que as ações tomadas ao longo do ano também melhoraram o desempenho ao nível da produção de resíduos.

99,15% dos resíduos produzidos em 2024 são não perigosos.

In 2024 there was a 7,52% decrease in the amount of waste produced per guest/night. Although part of this can be explained by the different occupations, it is believed that the actions taken during the year have also improved the performance regarding waste production.

99,15% of the waste produced in 2024 is non-hazardous.

No Grand Hotel Açores Atlântico, 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 nas 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

In Grand Hotel Açores Atlântico, waste is also a concern, and some actions to mitigate its impact have already been implemented, including:

- . Grease trap
- . Sorted waste containers in all departments
- . Sorted waste containers in common areas
- . Waste collected and treated by licensed waste management companies
- . Awareness of the Guests and Employees for the selective separation of waste
- . Refrigerated chamber for organic waste
- . Waste package reduction
- . Higher capacity packaging



DIREITOS HUMANOS & DIREITOS DA CRIANÇA

HUMAN RIGHTS AND CHILDREN'S RIGHTS



SUSTENTABILIDADE SOCIAL SOCIAL SUSTAINABILITY

Na Bensaude Hotels, 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 apoia a igualdade de direitos.

Em 2024, 58,97% do total de Colaboradores do Grand Hotel Açores Atlântico são do sexo feminino.

40% dos cargos de chefia são ocupados por mulheres.

A Bensaude Hotels apoia os Direitos Humanos e o respeito pelos Direitos da Crianças.

Na Bensaude Hotels 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. São comunicados às autoridades policiais os casos de suspeita de exploração e abuso de crianças.

Incentivamos os nossos Hóspedes, Colaboradores e visitantes a comunicarem também as suas suspeitas de exploração e abuso de crianças à polícia, ligando para o 112.

Como parte deste nosso compromisso, em 2024, 46% dos Colaboradores do Hotel tiveram formação em Direitos Humanos e Direitos da Criança.

Os restantes Colaboradores serão alvo desta formação em 2025, abrangendo assim 100% dos Colaboradores em 2 anos.

Em 2024, não se registaram quaisquer situações de risco envolvendo crianças.

In Bensaude Hotels, 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 supports equal rights.

In 2024, 58,97% of the total number of Employees of Grand Hotel Açores Atlântico are female.

40% of management positions are occupied by women.

Bensaude Hotel supports Human Rights and respect for the Children's Rights.

In Bensaude Hotels 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. Suspected cases of child exploitation and abuse are reported to the police.

We encourage our Guests, Employees and visitors to report their own concerns about child exploitation and abuse to the police by calling 112.

As part of this commitment, in 2024, 46% of the Employees were trained in Human Rights and Children's Rights. The remaining Employees will attend this training in 2025, covering 100% of Employees trained within 2 years.

In 2024, there were no risk situations involving children.

COMUNIDADE E OUTRAS PARTES INTERESSADAS

COMMUNITY & STAKEHOLDERS



SUSTENTABILIDADE SOCIAL

SOCIAL SUSTAINABILITY

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

Estamos orgulhosos das iniciativas de angariação de fundos destinados a apoiar instituições locais no âmbito da responsabilidade social e de proteção da biodiversidade, através de donativos.

Convidamos também os nossos hóspedes e visitantes a fazerem um donativo para estes importantes projetos comunitários, através dos IBAN disponíveis no hotel.

Em 2024, levou a cabo um conjunto de iniciativas de promoção do seu compromisso de comunicação com as Partes Interessadas:

- Divulgação da performance ambiental nos elevadores, FB e site Bensaude Hotels
- Realização dos "Maios" (Tradição local que se comemora no dia 1 de Maio. Os Maios são bonecos artesanais representando pessoas em tamanho real realizando atividades do dia a dia. Os Maios são colocados à porta de casa, à janela, ao balcão e em outros espaços exteriores, muitas vezes acompanhados de versos com diversas críticas ou sátiras sociais)

Em 2024, foram doados bens a 3 Instituições de Solidariedade Social.

Em 2024, a Bensaude Hotels atribuiu prémios a alunos finalistas:

- Melhor aluno da Escola de Formação Turística e Hotelaria de Ponta Delgada
- Melhor aluno do curso de Receção, da Escola Profissional da Praia da Vitória
- Melhor aluno do curso de Turismo, da Universidade dos Açores

Grand Hotel Açores Atlântico maintains, preserves and reinforces its connection to the Community.

We are proud of the fundraising initiatives aimed at supporting local institutions in the field of social responsibility and biodiversity protection through donations.

We also invite our Guests and visitors to donate to these important community projects, through the IBAN numbers available at the hotel.

In 2024, it carried out several initiatives to promote its commitment to the Stakeholders:

- Disclosure of environmental performance in elevators, FB and Bensaude Hotels website
- "Maios" (Local tradition celebrated on May 1st. Maios are handcrafted dolls representing life-sized people carrying out everyday activities. Maios are placed on the door of the house, in the window, on the counter and in other outdoor spaces, often accompanied by verses with various criticisms or social satire).

In 2024 were donated out-of-use assets to 3 Charity Institutions.

In 2024, Bensaude Hotels awarded finalist students:

- Best student at tourism and hospitality training school, in Ponta Delgada Escola de Formação Turística e Hotelaria
- Best student of Reception course, at the training school – Escola Profissional da Praia da Vitória
- Best student in Tourism course at the local university – Universidade dos Açores





COLABORADORES EMPLOYEES



SUSTENTABILIDADE SOCIAL SOCIAL SUSTAINABILITY

Paralelamente à rentabilidade dos capitais investidos, a Bensaude Hotels 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.
- . Atribuição de seguro de saúde gratuito.
- . 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.
- . Aquando da contratação de novos Colaboradores, é dada preferência aos candidatos locais e regionais.

Besides the profitability of the invested capital, Bensaude Hotels 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.
- . Free health insurance.
- . 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.
- . Preference is given to local and regional Employees when hiring new staff.

SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA

ECONOMIC SUSTAINABILITY



A Bensaude Hotels está empenhada em melhorar o impacto que tem sobre as pessoas e o ambiente. Como parte do cumprimento desse compromisso, garante que existe o esforço em adquirir os produtos e serviços mais sustentáveis sempre que tal seja possível, relevante e prático.

Dispõe de uma Política de Compras Sustentáveis que descreve regras e expectativas em relação ao aprovisionamento sustentável.

A Bensaude Hotels 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.

Bensaude Hotels is committed to improving the impact it has on people and the environment. As part of fulfilling this commitment, it ensures that there is an effort to purchase the most sustainable products and services whenever possible, relevant and practical.

It has a Sustainable Procurement Policy which outlines rules and expectations in relation to sustainable purchase.

Bensaude Hotels supports and promotes the local economy:

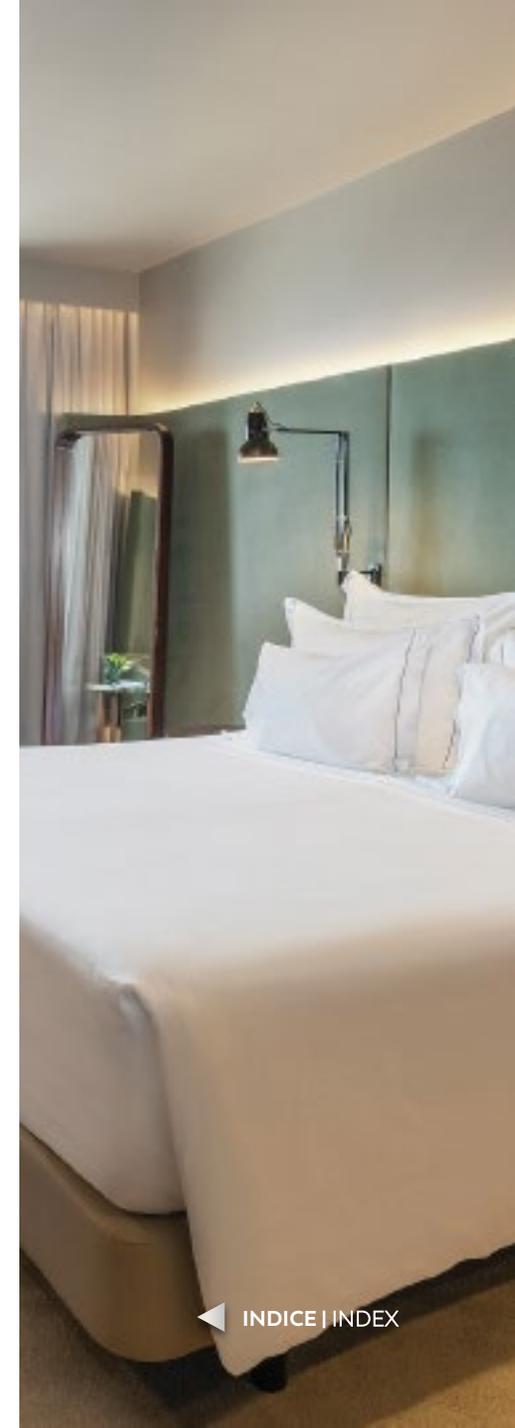
- . Priority for local and regional products and services.
- . Promotes to guests the regional products.
- . Promotes the gastronomy, restaurants, bars, tourism companies and local events.
- . Promotes natural and cultural attractions.



CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS 2024

RESULTADOS

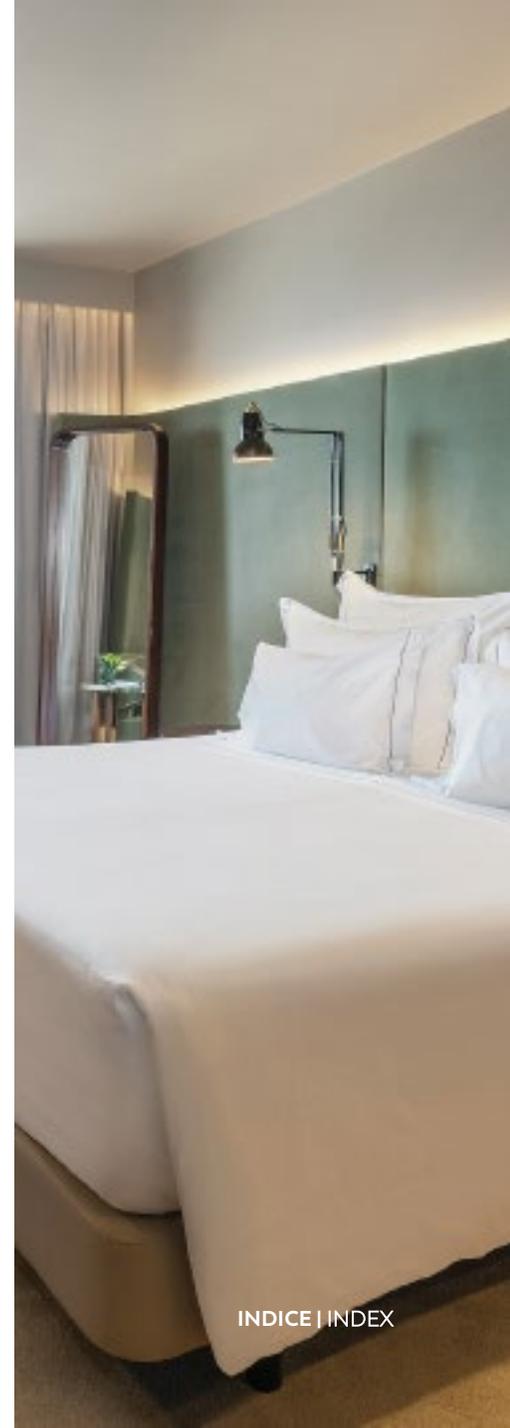
CONSUMO DE ENERGIA	REDUÇÃO EMISSÃO GASES COM EFEITO DE ESTUFA	Manutenção do consumo de energia renováveis - Biomassa	Manutenção do valor de consumo de peletes por hóspede relativamente a 2023 (1,55 Kg/Hóspede), através de rotinas de manutenção preventiva.	NÃO CUMPRIDO Aumento 0,47% (1,56 Kg/Hóspede)
		Redução do consumo de energia - Eletricidade	Redução 10% do valor de consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente a 2023 (34,77 kWh/Quarto Ocupado), através da instalação de 166 painéis solares fotovoltaicos.	NÃO CUMPRIDO Redução 6,26% (32,59 kWh/Quarto Ocupado)
		Manutenção do consumo de energia - Gasóleo	Manutenção do valor de consumo de gasóleo por hóspede relativamente a 2023 (0,0187 L/Hóspede), através da otimização do consumo de biomassa.	NÃO CUMPRIDO Aumento 189,75% (0,054 L/Hóspede)
		Manutenção do consumo de energia - Gás Butano	Manutenção do valor de consumo de gás por refeição servida relativamente a 2023 (0,130 Kg/Refeição Servida), através da manutenção das medidas implementadas.	CUMPRIDO Redução 9,77% (0,117 Kg/Refeição Servida)
CONSUMO DE ÁGUA		Manutenção do consumo de Água	Manutenção do valor de consumo de água por hóspede relativamente a 2024 (0,216 m ³ /Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.	CUMPRIDO Redução 1,34% (0,213 m ³ /Hóspede)



CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS 2024

RESULTADOS

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
	Fornecedores	Consciencialização dos Fornecedores para a utilização racional dos recursos, através do envio de comunicação da performance da Bensaude Hotels.	CUMPRIDO
		Consciencialização dos Fornecedores para a importância da proteção dos Direitos Humanos, através do envio do Código de Conduta da Bensaude Hotels.	CUMPRIDO
	Responsabilidade Social	Convidar Orfanato para lanche e oferta de prendas no Natal.	CUMPRIDO
		Doação de bens fora de uso a 2 Instituições de Solidariedade Social.	CUMPRIDO
		Apoio à Educação e Cultura, através de oferta de refeições e alojamento a duas iniciativas.	CUMPRIDO
		Apoiar iniciativas de melhoria da Comunidade, através de ações de angariação de donativos, envolvendo Colaboradores, Hóspedes e Visitantes.	CUMPRIDO
	Proteção e Conservação da Biodiversidade	Apoiar projetos locais de proteção e conservação da Natureza e bem-estar animal, através da recolha de donativos por parte dos Colaboradores, Hóspedes e Visitantes.	CUMPRIDO
	Promoção da Ligação à Comunidade Local	Realização dos "Maios".	CUMPRIDO



ACHIEVEMENT OF GOALS 2024

		RESULT		
ENERGY CONSUMPTION	REDUCTION OF GREENHOUSE GAS EMISSIONS	Maintenance of renewable energy consumption - Biomass	Maintenance of pellet consumption per guest compared to 2023 (1,55 Kg /Guest Night), through preventive maintenance routines.	NOT ACHIEVED 0,47% Increase (1,56 Kg/Guest Night)
		Reduction of energy consumption - Electricity	10% Reduction of electricity consumption per occupied room compared to 2023 (34,77 kWh /Room Night), through 166 solar panels	NOT ACHIEVED 6,26% Reduction (32,59 kWh/Room Night)
		Maintenance of energy consumption - Diesel	Maintenance of diesel consumption per guest compared to 2023 (0,0187 L /Guest Night), through the optimization of biomass consumption.	NOT ACHIEVED 189,75% Increase (0,054L/Guest Night)
		Maintenance of energy consumption - Butane Gas	Maintenance of the butane gas consumption per served meal compared to 2023 (0,130 Kg /served meal), through the maintenance of implemented actions.	ACHIEVED 9,77% Reduction (0,117 Kg/Meal)
WATER CONSUMPTION		Maintenance of Water consumption	Maintenance of water consumption per guest compared to 2023 (0,216 m ³ /Guest Night), through the maintenance of implemented actions.	ACHIEVED 1,34% Reduction (0,213 m ³ /Guest Night)



ACHIEVEMENT OF GOALS 2024

RESULT

COMMUNITY & STAKEHOLDERS	Guest	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
	Suppliers	Suppliers' awareness for the rational use of resources, through the communication of the performance of Bensaude Hotels.	ACHIEVED
		Making suppliers aware of the importance of protecting human rights by providing them with the Bensaude Hotels Code of Conduct.	ACHIEVED
	Social Responsibility	Invitation to an Orphanage for lunch and offer gifts at Christmas.	ACHIEVED
		Donation to 2 Charity Institutions.	ACHIEVED
		Support to Education and Culture, by offering meals and accommodation to two events.	ACHIEVED
		Support community improvement initiatives, through actions to collect monetary donations, by Employees, Guests and Visitors.	ACHIEVED
	Protecting and Supporting Biodiversity	Support local projects for the protection and conservation of nature and animal welfare, through actions to collect monetary donations by Employees, Guests and Visitors.	ACHIEVED
	Promotion of Local Community	"Maios".	ACHIEVED



OBJETIVOS 2025

CONSUMO DE ENERGIA	REDUÇÃO EMISSÃO GASES COM EFEITO DE ESTUFA	Manutenção do consumo de energia renováveis - Biomassa	Manutenção do valor de consumo de peletes por hóspede relativamente a 2024 (1,56 Kg/Hóspede), através de rotinas de manutenção preventiva.
		Manutenção do consumo de energia - Eletricidade	Manutenção do valor de consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente a 2024 (32,59 kWh/Quarto Ocupado), através da manutenção das medidas implementadas.
		Mobilidade Elétrica	Instalação de posto de carregamento para dois veículos elétricos.
		Manutenção do consumo de energia - Gasóleo	Manutenção do valor de consumo de gasóleo por hóspede relativamente a 2023 (0,0187 L/Hóspede), através da otimização do consumo de biomassa.
		Manutenção do consumo de energia - Gás Butano	Manutenção do valor de consumo de gás por refeição servida relativamente a 2024 (0,117 Kg/Refeição Servida), através da manutenção das medidas implementadas.
CONSUMO DE ÁGUA		Manutenção do consumo de Água	Manutenção do valor de consumo de água por hóspede relativamente a 2024 (0,213 m ³ /Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.



OBJETIVOS 2025

COMUNIDADE & OUTRAS PARTES INTERESSADAS	Cientes	Comunicação do Relatório de Sustentabilidade no website.
	Colaboradores	Comunicação mensal da performance ambiental aos Colaboradores, através da divulgação dos resultados obtidos.
	Fornecedores	Consciencialização dos Fornecedores para a utilização racional dos recursos, através do envio de comunicação da performance da Bensaude Hotels.
		Consciencialização dos Fornecedores para a importância da proteção dos Direitos Humanos, através do envio do Código de Conduta da Bensaude Hotels.
		Sensibilização dos Fornecedores para a importância de promover, divulgar e incentivar os seus clientes para a aquisição de produtos com certificação em sustentabilidade e provenientes de métodos de produção sustentáveis, através do envio de comunicação.
	Responsabilidade Social	Convidar Orfanato para lanche e oferta de prendas no Natal.
		Doação de bens fora de uso a 2 Instituições de Solidariedade Social.
		Apoio à Educação e Cultura, através de oferta de refeições e alojamento a duas iniciativas.
		Apoiar iniciativas de melhoria da Comunidade, através de ações de angariação de donativos, envolvendo Colaboradores, Hóspedes e Visitantes.
	Proteção e Conservação da Biodiversidade	Apoiar projetos locais de proteção e conservação da Natureza e bem-estar animal, através da recolha de donativos por parte dos Colaboradores, Hóspedes e Visitantes.
		Prevenção da poluição e minimização dos impactos negativos, através da eliminação ou redução do uso de plásticos de utilização única.
	Promoção da Ligação à Comunidade Local	Realização dos “Maios”.



GOALS 2025

ENERGY CONSUMPTION	REDUCTION OF GREENHOUSE GAS EMISSIONS	Maintenance of renewable energy consumption - Biomass	Maintenance of pellet consumption per guest compared to 2024 (1,56 Kg / Guest Night), through preventive maintenance routines.
		Maintenance of energy consumption - Electricity	Maintenance of electricity consumption per occupied room compared to 2024 (32,59 kWh000/Room Night), through the maintenance of implemented actions
		Electrical Mobility	Charging station for two electric vehicles.
		Maintenance of energy consumption - Diesel	Maintenance of diesel consumption per guest compared to 2023 (0,0187 L/Guest Night), through the optimization of biomass consumption.
		Maintenance of energy consumption - Butane Gas	Maintenance of the butane gas consumption per served meal compared to 2024 (0,117 Kg/served meal), through the maintenance of implemented actions.
WATER CONSUMPTION		Maintenance of Water consumption	Maintenance of water consumption per guest compared to 2024 (0,213 m ³ /Guest Night), through the maintenance of implemented actions.



GOALS 2025

COMMUNITY & STAKEHOLDERS	Guests	Communication of the Sustainability Report on the website.
	Employees	Monthly communication of environmental performance to Employees, through the dissemination of the results obtained.
	Suppliers	Suppliers' awareness for the rational use of resources, through the communication of the performance of Bensaude Hotels.
		Making suppliers aware of the importance of protecting human rights by providing them with the Bensaude Hotels Code of Conduct.
		Raising awareness among suppliers of the importance of promoting, publicizing and encouraging their customers to purchase products with sustainability certification and from sustainable production methods, through a mailing list.
	Social Responsibility	Invitation to an Orphanage for lunch and offer gifts at Christmas.
		Donation to 2 Charity Institutions.
		Support to Education and Culture, by offering meals and accommodation to two events.
	Protecting and Supporting Biodiversity	Support community improvement initiatives, through actions to collect monetary donations, by Employees, Guests and Visitors.
		Support local projects for the protection and conservation of nature and animal welfare, through actions to collect monetary donations by Employees, Guests and Visitors.
	Promotion of the Local Community	Preventing pollution and minimizing negative impacts by eliminating or reducing the use of single-use plastics.
		"Maio".



TÍTULO | TITLE

2024 Relatório de Sustentabilidade
Grand Hotel Açores Atlântico

AUTOR | AUTHOR

Departamento Qualidade & Ambiente
Valéria Pimentel

EDITORA | PUBLISHER

Bensaude Hotels

LOCAL

Ponta Delgada

DATA | DATE

Março 2025

DESIGN

