



2023

**RELATÓRIO
DE SUSTENTABILIDADE**
SUSTAINABILITY
REPORT

BENSAUDE HOTELS
• 1935 •
**AZOREAN
HOSPITALITY**
*
" SINCE 1935 "


TERCEIRA MAR HOTEL
* * * *



ÍNDICE INDEX

1. NOTA INTRODUTÓRIA | OPENING REMARKS
2. CERTIFICAÇÃO & SELOS
3. CERTIFICATION & AWARDS
4. APRESENTAÇÃO DO TERCEIRA MAR HOTEL | TERCEIRA MAR HOTEL
6. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE | SUSTAINABILITY POLICY
- DESEMPENHO AMBIENTAL | ENVIRONMENTAL PERFORMANCE**
7. CONSUMO DE ÁGUA | WATER CONSUMPTION
8. CONSUMO DE ENERGIA | ENERGY CONSUMPTION
10. ELETRICIDADE | ELECTRICITY
11. GASÓLEO & BIOMASSA | DIESEL & BIOMASS
12. GÁS BUTANO | BUTANE GAS
13. EMISSÃO DE CO₂ | CO₂ EMISSIONS
14. PRODUTOS QUÍMICOS | HAZARDOUS SUBSTANCES
15. PRODUÇÃO DE RESÍDUOS | WASTE PRODUCTION
- SUSTENTABILIDADE SOCIAL | SOCIAL SUSTAINABILITY**
16. DIREITOS HUMANOS & DIREITOS DA CRIANÇA | HUMAN RIGHTS AND CHILDREN'S RIGHTS
17. COMUNIDADE E OUTRAS PARTES INTERESSADAS | COMMUNITY & STAKEHOLDERS
18. COLABORADORES | EMPLOYEES
19. SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA | ECONOMIC SUSTAINABILITY
20. CUMPRIMENTO OBJETIVOS 2023
22. ACHIEVEMENT OF GOALS 2023
24. OBJETIVOS PARA 2024
26. GOALS FOR 2024

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: Travelife - Accommodation Sustainability.

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: Travelife - Accommodation Sustainability.



CERTIFICAÇÃO & SELOS

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.



Certificação internacional de empresas na área do Turismo, empenhadas em contribuir para o desenvolvimento sustentável em três vertentes: Social, Económica e Ambiental. É desenvolvida especificamente para a indústria do turismo e é reconhecida pelo GSTC – Global Sustainable Tourism Council.

Os hotéis da Bensaude Hotels Collection asseguram que minimizam o impacto ambiental, contribuem para melhorar as condições socioeconómicas das comunidades onde se inserem, respeitam e protegem os direitos humanos e asseguram práticas laborais justas e, salvagam 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 Collection, 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.



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

CERTIFICATION & AWARDS

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.



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 Collection 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 Collection is committed to:

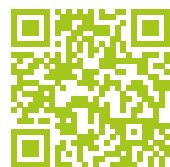
- Define and submit annually 3 sustainable development goals
- Establish indicators to assess the effectiveness of the proposed measures
- Periodically report progress



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.



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



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 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, 14 Setembro 2020.


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, September 14th, 2020.


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
- . 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 2023, verifica-se um aumento do consumo de água por hóspede de 24,40% motivado pela utilização de lavadora de alta pressão durante 5 meses, em trabalhos de intervenção e conservação das fachadas do hotel. Para além disso, decorreram atividades de manutenção da cisterna de abastecimento de água.

In 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 actions:

- . Awareness of Guests and Employees
- . Seawater outdoor pool
- . Water flow reducers
- . Sensors in taps
- . Flush flow selection
- . Daily monitoring of water consumption

In 2023, there is an increase in water consumption per guest/night of 24,40% due to the use of a power wash machine for 5 months to carry out intervention and conservation work on the hotel's façades. In addition, maintenance work was carried out on the water supply cistern.

DESEMPENHO AMBIENTAL
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE



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, gásóleo 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 de cozinha em função do n.º de refeições
- . Instalação de películas térmicas

In 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 actions:

- . Awareness of Employees
- . Lighting timers/sensors
- . LED lighting
- . Automatic energy cut-off system
- . Automatic air conditioning cut-off system
- . Double glazing
- . Scheduled acclimatization of common areas
- . Technical Energy Management System
- . Daily monitoring of energy consumption
- . Energy-efficient purchasing policy
- . Maintenance plan
- . Renewable energies - Biomass
- . Annual gas network verification
- . Management of cooking equipment according to the number of meals
- . Thermic films

DESEMPENHO AMBIENTAL ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

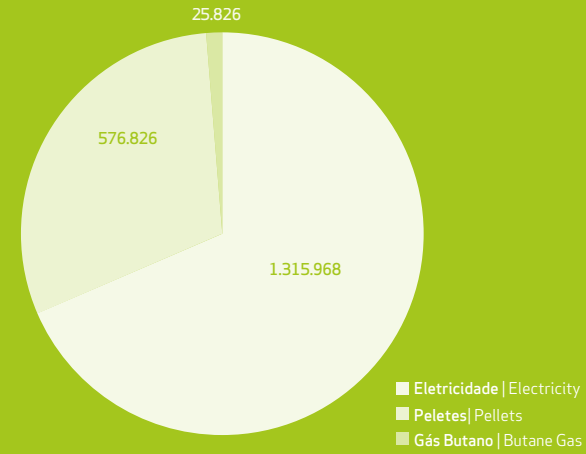


Gráfico 2 – Consumo Anual de Energia (kWh) | Chart 2 – Annual Energy Consumption (kWh)

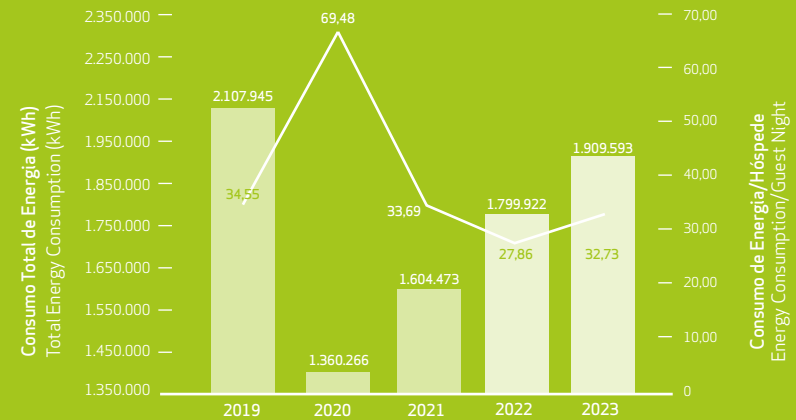
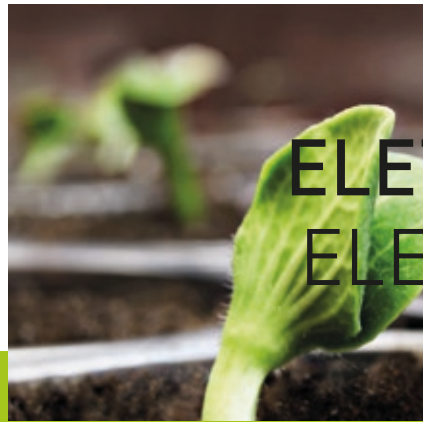


Gráfico 3 – Consumo Anual de Energia (kWh) | Chart 3 – Annual Energy Consumption (kWh)

DESEMPENHO AMBIENTAL
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE



ELETRICIDADE ELECTRICITY

Em 2023, regista-se um aumento de 14,22% do consumo de eletricidade por quarto ocupado, decorrente de alteração do regime de funcionamento do chiller, face às necessidades operacionais.

Em 2023, 34,43% da eletricidade consumida foi produzida a partir de fontes de energia renováveis (Eólica, Hídrica e Geotérmica).

In 2023, there was a 14,22% increase of electric energy consumption per room/night, due to changes in the chiller's operating configuration, in line with operational needs.

In 2023, 34,43% of the electricity consumed was produced from renewable energy sources (wind, hydro and geothermal).

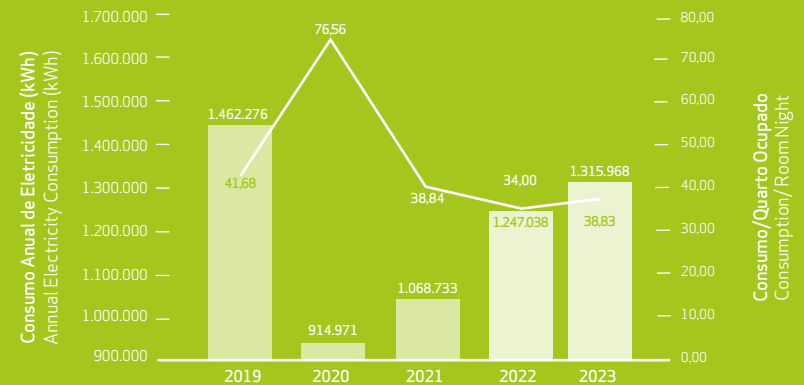


Gráfico 4 – Consumo Anual de Eletricidade (kWh) | Chart 4 – Annual Electricity Consumption (kWh)

DESEMPENHO AMBIENTAL
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE



GASÓLEO E BIOMASSA DIESEL & BIOMASS



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 alternately, with preference being given to the consumption of biomass.

Em 2023, a energia consumida para a produção de AQS foi de 567.799 kWh (121.574 Kg de biomassa), o que correspondeu a um consumo por hóspede de 9,73 kWh, o que em relação 2022 (8,23 kWh), representou um aumento de 18,27% motivado pela alteração do setpoint na temperatura de produção e acumulação de AQS.

In 2023, the energy consumed for hot water production was 567.799 kWh (121.574 Kg biomass), which corresponds to a guest/night consumption of 9,73 kWh, which compared to 2022 (8,23 kWh), represents a 18,27% increase due to the change in the setpoint for the DHW temperature production and hot water storage tanks.

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 food preparation activities. Thus, the following indicators are based on the consumption and the number of served meals.

Em 2023, obteve-se um consumo de 0,67 kWh por refeição servida, o que relativamente a 2022 representa um acréscimo de 28,27%, resultante da redução acentuada do número de refeições servidas.

In 2023, there was a consumption of 0,67 kWh per served meal, thus a 28,67% increase compared with the previous year, due to the remarkable decrease of served meals.

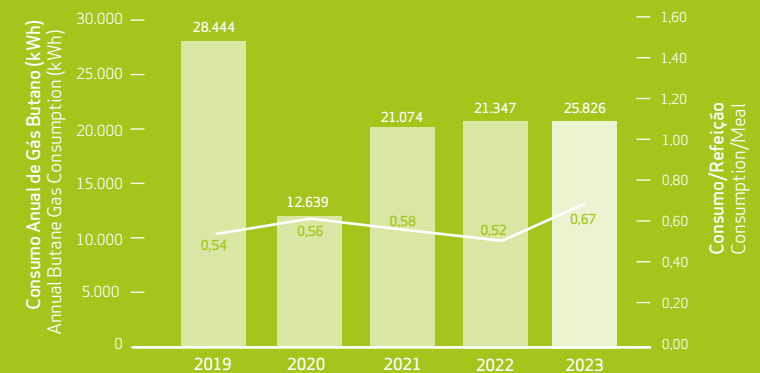


Gráfico 6 – Consumo Anual de Gás Butano (kWh) | Chart 6 – Annual Butane Gas Consumption (kWh)

DESEMPENHO AMBIENTAL ENVIRONMENTAL PERFORMANCE



EMISSÃO DE CO₂ CO₂ EMISSIONS

As emissões de CO₂ do Terceira Mar Hotel dividem-se em indiretas (99%), resultantes do consumo de eletricidade e diretas (1%), relativas ao consumo de gásóleo e gás.

Terceira Mar Hotel CO₂ emissions are divided into indirect (99%), from electrical consumption and direct (1%), from diesel and butane gas consumption.

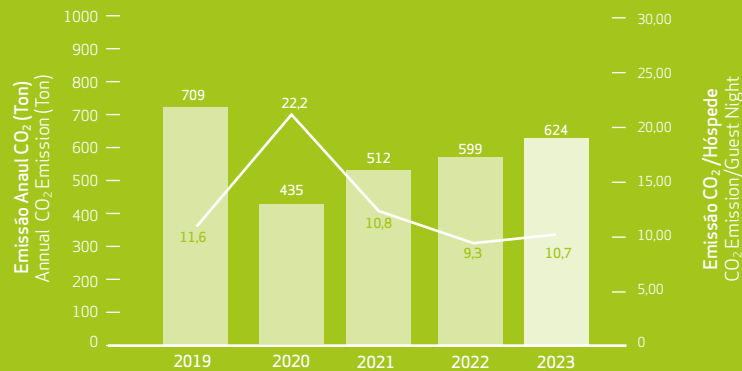


Gráfico 7 – Emissão Anual de CO₂ (Ton) | Chart 7 – Annual CO₂ Emissions (Ton)

Registou-se um valor de 0,0106 tCO₂ por hóspede (referente às emissões de eletricidade), o que correspondeu a um aumento de 15,3% relativamente a 2022, resultante da alteração do regime de funcionamento do chiller, face às necessidades operacionais.

Em 2023, obteve-se um valor de 0,00015 tCO₂ por refeição servida (referente às emissões de gás butano), o que representou um aumento de 28,7%, resultante da redução acentuada das refeições servidas.

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

In 2023, we registered the value of 0,0106 tCO₂ per guest/night (electricity emissions), which represents a 15,3% decrease compared to 2022 due to changes in chiller's operating configuration, in line with operational needs, and 0,00015 tCO₂ per meal (butane gas emissions), which represents a 28,7% increase compared with the previous year, as a result of the significant decrease of served meals.

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 automático 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

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

- . Cleaning and sanitizing 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

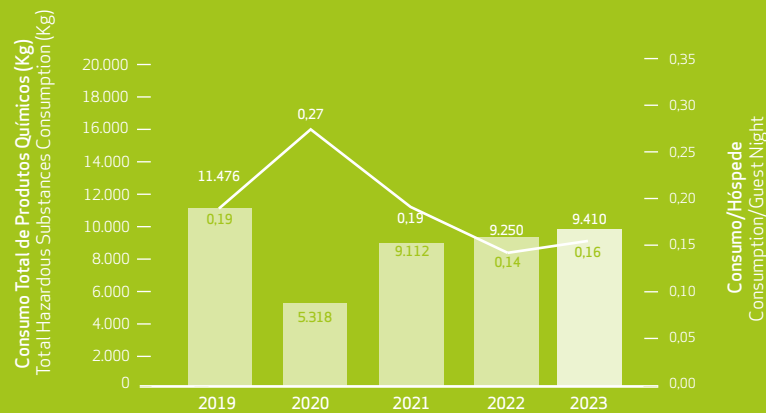


Gráfico 8 – Consumo Anual de Produtos Químicos (Kg) | Chart 8 – Annual Hazardous Substances Consumption (Kg)

Verifica-se um aumento de 15,20% do consumo de produtos químicos por hóspede face ao valor obtido em 2022, decorrente da reprogramação dos equipamentos da lavandaria.

There was a 15,20% increase in the consumption of chemical products per guest/night compared to 2022, due to the reprogramming of laundry equipment.

DESEMPENHO AMBIENTAL
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

PRODUÇÃO DE RESÍDUOS WASTE PRODUCTION



Em 2023, verifica-se uma redução de 3,80% da quantidade de resíduos produzidos por hóspede.

Do total de resíduos produzidos em 2023 99,77% são resíduos não perigosos.

In 2023, there is a 3,80% decrease in the amount of waste produced per guest/night.

The total waste produced in 2023 99,77% is non-hazardous waste.

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

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

- . Grease trap
- . Oil separator
- . Sorted waste containers in all departments
- . Sorted waste containers in bedrooms and 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

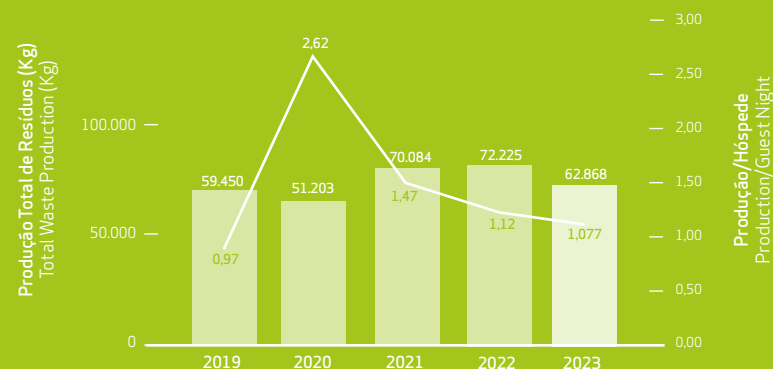


Gráfico 9 – Produção Anual de Resíduos (Kg) | Chart 9 – Annual Waste Production (Kg)

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 2023, 63,38% do total de Colaboradores do Terceira Mar Hotel são do sexo feminino. 36,36% 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 2023, 89% dos Colaboradores do Hotel tiveram formação em Direitos Humanos e Direitos da Criança. Os restantes Colaboradores serão alvo desta formação em 2024, abrangendo assim 100% dos Colaboradores em 2 anos.

Em 2023, 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 2023, 63,38% of the total number of Employees of Terceira Mar Hotel are female. 36,36% of management positions are occupied by women.

Bensaude Hotels Collection supports Human Rights and respect for the Children's Rights. In 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 2023, 89% of the Employees were trained in Human Rights and Children's Rights. The remaining Employees will attend this training in 2024, covering 100% Employees trained within 2 years.

In 2023, there were no risk situations involving children.



SUSTENTABILIDADE SOCIAL SOCIAL SUSTAINABILITY

COMUNIDADE E OUTRAS PARTES INTERESSADAS COMMUNITY & STAKEHOLDERS

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

Em 2023, 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. Os Maiois são bonecos artesanais representando pessoas em tamanho real realizando atividades do dia a dia. Os Maiois 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)

Destaca-se também:

- Divulgação da performance ambiental nos elevadores, FB e site Bensaude Hotels.
- “Natal + Verde”, com decorações da árvore de Natal feitas com resíduos de embalagens e outros resíduos

Em 2023, o Terceira Mar Hotel apoiou 2 instituições através de doação de bens fora de uso.

Em 2023, a Bensaude Hotels Collection 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

Terceira Mar Hotel maintains, preserves and reinforces its connection to the Community.

In 2023, it carried out several initiatives to promote its commitment to the preservation of culture, religion and regional traditions:

- “Maiois” (Local tradition celebrated on May 1st. Maiois are handcrafted dolls representing life-sized people carrying out everyday activities. Maiois 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)

It is also worth mentioning:

- Disclosure of environmental performance in elevators, FB and Bensaude Hotels website.
- “Green Christmas”, with Christmas tree decorations made from packaging waste and other waste

In 2023, Terceira Mar Hotel supported 2 institutions through donations of out-of-use assets.

In 2023, Bensaude Hotels Collection 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

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, tourism companies and local events
- . Promotes natural and cultural attractions.
- . Priority for contracting employees at local and regional level (and, at national level when unavailable).



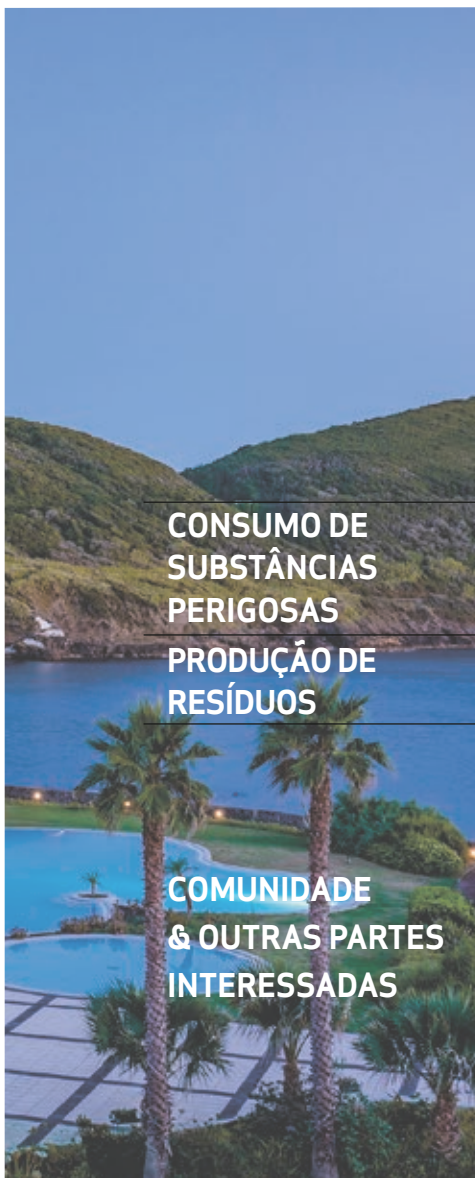
CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS 2023

RESULTADOS

CONSUMO DE ENERGIA

CONSUMO DE ÁGUA

Manutenção do consumo de energia Eletricidade	Manutenção do valor de consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente a 2022 (34,00 kWh/Quarto Ocupado), através da manutenção das medidas implementadas.	NÃO CUMPRIDO Aumento 14,22% (38,83 kWh/Quarto Ocupado)
Manutenção do consumo de energia Gasóleo	Manutenção do valor de consumo de gasóleo por hóspede relativamente a 2022 (0,05 L/Hóspede), através de rotinas de manutenção preventiva.	CUMPRIDO Redução 100% (0 L/Hóspede)
Manutenção do consumo de energia Gás Butano	Manutenção do valor de consumo de gás por refeição servida relativamente a 2022 (0,04 Kg/Refeição Servida), através da manutenção das medidas implementadas.	NÃO CUMPRIDO Aumento 28,67% (0,05 Kg/Refeição Servida)
Manutenção do consumo de Água	Manutenção do valor de consumo de água por hóspede relativamente a 2022 (0,234 m ³ /Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.	NÃO CUMPRIDO Aumento 24,40% (0,291 m ³ /Quarto Hóspede)



**CONSUMO DE
SUBSTÂNCIAS
PERIGOSAS
PRODUÇÃO DE
RESÍDUOS**

**COMUNIDADE
& OUTRAS PARTES
INTERESSADAS**

RESULTADOS

Manutenção do consumo Produtos Químicos	Manutenção do valor de consumo de produtos químicos na lavanderia relativamente a 2022 (0,025 Kg/Kg Roupa Lavada), através da manutenção das boas práticas implementadas e sensibilização dos Colaboradores.	NÃO CUMPRIDO Aumento 6,06% (0,027 Kg/Kg Roupa Lavada)
Responsabilidade Social Doações de bens fora de uso	Realizar 2 doações a Instituições de Solidariedade Social.	CUMPRIDO
Clientes	Comunicação do Relatório de Sustentabilidade no website.	CUMPRIDO
Colaboradores	Comunicação mensal da performance ambiental aos Colaboradores, através da divulgação dos resultados obtidos.	CUMPRIDO
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 “Maios”.	CUMPRIDO
	Comemoração do Dia Mundial do Ambiente.	CUMPRIDO
	Decoração da “Árvore de Natal Ambiental”, com a participação dos Hóspedes.	CUMPRIDO

ACHIEVEMENT OF GOALS 2023



ENERGY CONSUMPTION

WATER CONSUMPTION

			RESULT
Maintenance of energy consumption - Electricity	Maintenance of electricity consumption per occupied room compared to 2022 (34,00 kWh / Room Night), through the maintenance of implemented actions.		NOT ACHIEVED 14,22% Increase (38,38 kWh/Room Night)
Maintenance of energy consumption - Diesel	Maintenance of diesel consumption per guest compared to 2022 (0,05 L / Guest Night), through preventive maintenance routines.		ACHIEVED 100% Reduction (0 L/Guest Night)
Maintenance of energy consumption - Butane Gas	Maintenance of butane gas consumption per served meal compared to 2022 (0,04 Kg / Meal), through the maintenance of implemented actions.		NOT ACHIEVED 28,67% Increase (0,05 Kg/Meal)
Maintenance of Water consumption	Maintenance of water consumption per guest compared to 2022 (0,234 m ³ / Guest Night), through the maintenance of implemented actions.		NOT ACHIEVED 24,40% Increase (0,291 m ³ /Guest Night)



			RESULT
HAZARDOUS SUBSTANCES CONSUMPTION	Maintenance of Hazardous Substances Consumption	Maintenance of chemical products consumption in the laundry compared to 2022 (0,025 Kg / Kg Washed Linnen), through the maintenance of good practices implemented and awareness of the Employees.	NOT ACHIEVED 6,06% Increase (0,027 Kg/Kg Washed Linnen)
WASTE PRODUCTION	Social Responsibility Donations of non-use goods	2 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
	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's".	ACHIEVED
		World Environment Day Celebration.	ACHIEVED
Decoration of the "Environmental Christmas Tree" with the participation of Guests.		ACHIEVED	



OBJETIVOS 2024

CONSUMO DE ENERGIA

Manutenção do consumo de energia
Eletricidade

Manutenção do valor de consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente a 2023 (38,83 kWh/Quarto Ocupado), através da manutenção das medidas implementadas.

Manutenção do consumo de energia
Gasóleo

Manutenção do valor de consumo de gasóleo por hóspede relativamente a 2022 (0,05 L/Hóspede), através de rotinas de manutenção preventiva.

Manutenção do consumo de energia
Gás Butano

Manutenção do valor de consumo de gás por refeição servida relativamente a 2023 (0,05 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 2023 (0,291 m³/Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.



**CONSUMO DE
SUBSTÂNCIAS
PERIGOSAS**

Manutenção do consumo
Produtos Químicos

Manutenção do valor de consumo de produtos químicos na lavanderia relativamente a 2023 (0,027 Kg/Kg Roupa Lavada), através da manutenção das boas práticas implementadas e sensibilização dos Colaboradores.

**PRODUÇÃO DE
RESÍDUOS**

Responsabilidade Social
Doações de bens fora de uso

Realizar 2 doações a Instituições de Solidariedade Social.

**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.

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 “Maio”.

Reutilização de materiais para decoração.



GOALS 2024



ENERGY CONSUMPTION

WATER CONSUMPTION

Maintenance of energy consumption - Electricity	Maintenance of electricity consumption per occupied room compared to 2023 (38,83 kWh / Room Night), through the maintenance of implemented actions.
Maintenance of energy consumption - Diesel	Maintenance of diesel consumption per guest compared to 2022 (0,05 L / Guest Night), through preventive maintenance routines.
Maintenance of energy consumption - Butane Gas	Maintenance of butane gas consumption per served meals compared to 2023 (0,05 Kg / Served Meals), through the maintenance of implemented actions.
Maintenance of Water consumption	Maintenance of water consumption per guest compared to 2023 (0,291 m ³ / Guest Night), through the maintenance of implemented actions.



**HAZARDOUS
SUBSTANCES
CONSUMPTION**

Maintenance of Hazardous
Substances Consumption

Maintenance of chemical products consumption in the laundry compared to 2023 (0,027 Kg / Kg Washed Linnen), through the maintenance of good practices implemented and awareness of the Employees.

**WASTE
PRODUCTION**

Social Responsibility
Donations of non-use goods

2 Donations to Social Solidarity Institutions.

**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 Collection.

Promotion of the Local Community

“Maio”.

Reuse of materials for Christmas decorations.



TÍTULO

2023 Relatório de Sustentabilidade
Terceira Mar Hotel

AUTOR

Departamento Qualidade & Ambiente
Valéria Pimentel

EDITORA

Bensaude Hotels Collection

LOCAL

Ponta Delgada

DATA

Março 2024

DESIGN

