



2025 Relatório de Sustentabilidade

SUSTAINABILITY REPORT



BY **BENSAUDE**
HOTELS

ÍNDICE

INDEX

NOTA INTRODUTÓRIA OPENING REMARKS	3	CONSUMO DE ÁGUA WATER CONSUMPTION	8-9	DIREITOS HUMANOS & DIREITOS DA CRIANÇA HUMAN RIGHTS AND CHILDREN'S RIGHTS	25
CERTIFICAÇÃO & SELOS CERTIFICATION & AWARDS	4	CONSUMO DE ENERGIA ENERGY CONSUMPTION	10-12	COMUNIDADE E OUTRAS PARTES INTERESSADAS 26 COMMUNITY & STAKEHOLDERS	
APRESENTAÇÃO TERRA NOSTRA GARDEN HOTEL TERRA NOSTRA GARDEN HOTEL	5-6	ELETRICIDADE 13-14 ELECTRICITY		COLABORADORES EMPLOYEES	27
POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE SUSTAINABILITY POLICY	7	GASÓLEO E BIOMASSA DIESEL & BIOMASS	15-16	SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA 28 ECONOMIC SUSTAINABILITY	
		GASÓLEO E BIOMASSA DIESEL & BIOMASS	17-18	CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS 2025 29-31	
		EMISSÃO DE CO2 CO2 EMISSION	19-20	ACHIEVEMENT OF GOALS 2025	32-34
		PRODUTOS QUÍMICOS HAZARDOUS SUBSTANCES	21-22	OBJETIVOS 2026 35-36	
		PRODUÇÃO DE RESÍDUOS WASTE PRODUCTION	23-24	GOALS 2026	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 em todo o hotel sobre a poupança de água, energia, bem como a 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 program, 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.

Travelife | 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 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, salvaguardam o bem-estar animal e a biodiversidade.

A Certificação Carbon Neutral de acordo com a PAS 2060 é atribuída às organizações que quantificam, gerem e reportam o seu inventário de gases de efeito de estufa (GEE). A PAS 2060 é o único referencial reconhecido internacionalmente para alcançar operações ou produtos neutros em carbono. Esta norma ajuda as organizações: Reduzir as emissões de gases com efeito de estufa; Aumentar a transparência ambiental; Estabelecer uma imagem de marca responsável; Aumentar a eficiência dos recursos e reduzir custos; Cumprir os regulamentos ambientais atuais e futuros; Ajudar a combater as alterações climáticas; Alinhar-se com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.

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 impactos 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.

Travelife | 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 recognized by GSTC- Global Sustainable Tourism Council.

Bensaude Hotels have taking action on minimizing 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.

Carbon Neutral Certification in accordance with PAS 2060, is awarded to organizations that quantify, manage, and report their greenhouse gas (GHG) inventory.. PAS 2060 is the only internationally recognized standard to achieve carbon neutral business operations or products. This standard helps organizations: Reduce greenhouse gas emissions; Increase environmental transparency; Establish a responsible brand image; Boost resource efficiency and lower spending; Comply with current and future environmental regulations; Help combat climate change; Align with the United Nations Sustainable Development Goals.

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 program, 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;
- Energy efficiency programs;
- 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

APRESENTAÇÃO

TERRA NOSTRA GARDEN HOTEL

TERRA NOSTRA GARDEN HOTEL



BY **BENSAUDE**
HOTELS

TERRA NOSTRA
GARDEN • HOTEL

APRESENTAÇÃO TERRA NOSTRA GARDEN HOTEL

TERRA NOSTRA GARDEN HOTEL

Foi em 1935 que abriu o Hotel Terra Nostra, situado no místico Vale das Furnas, na ilha de S. Miguel.

Remodelado em 2013, e surgindo então com o nome Terra Nostra Garden Hotel, é a grande referência da hospitalidade nos Açores.

Inserido no Parque Terra Nostra, um magnífico jardim criado no séc. XVIII, o Terra Nostra Garden Hotel é um ícone de S. Miguel e do Açores, proporcionando a maior e mais genuína experiência possível nos Açores.

O Hotel foi criado para responder às expetativas e necessidades dos clientes mais exigentes, com o objetivo de deixar uma marca permanente na mente de quem visita a ilha de S. Miguel.

O Terra Nostra Gaden Hotel dispõe de 86 quartos, dos quais 5 suítes, 20 quartos Art Deco Cozy, 41 quartos Garden view Deluxe e 10 quartos Garden Terrace Deluxe. Todos os quartos refletem o ambiente do Parque que os envolve.

It was in 1935 that opened the Terra Nostra Hotel, located in the mystic Furnas Valley, on the island of S. Miguel.

Refurbished in 2013, and then coming up with the name Terra Nostra Garden Hotel is a great reference of hospitality in the Azores.

Integrated in Terra Nostra Park, a magnificent garden created in the 18th century, Terra Nostra Garden Hotel is an icon of S. Miguel Island and the Azores, providing the largest and most genuine experience possible in the Azores.

The Hotel was created to respond to the expectations and needs of the most demanding clients, with the aim of leaving a permanent mark in the mind of those who visit the island of S. Miguel.

Terra Nostra Gaden Hotel offers 86 rooms, including 5 suites, 20 Art Deco Cozy rooms, 41 Deluxe Garden View rooms and 10 Garden Terrace Deluxe rooms. All rooms reflect the environment of the surrounding Park.



POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

SUSTAINABILITY POLICY

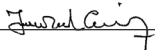
A Bensaude Hotels, no desenvolvimento das suas atividades de Alojamento, Restauração e Lazer, aposta na Sustentabilidade Ambiental, Social e Económica, através da definição, revisão e monitorização de objetivos com vista à melhoria contínua do seu desempenho, visando a minimização dos impactes ambientais,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

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 expetativas;
- 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 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.

Ponta Delgada, 17 Março 2025.


A Administração

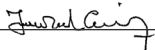
Bensaude Hotels, in the development of its activities of providing Accommodation, Restaurant and Leisure services, is committed to Environmental, Social and Economic Sustainability, through the definition, revision and monitoring of objectives with the purpose of continuous improvement of its performance,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

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.

Ponta Delgada, March 17th, 2025.


The Board



CONSUMO DE ÁGUA

WATER CONSUMPTION

CONSUMO DE ÁGUA

WATER CONSUMPTION

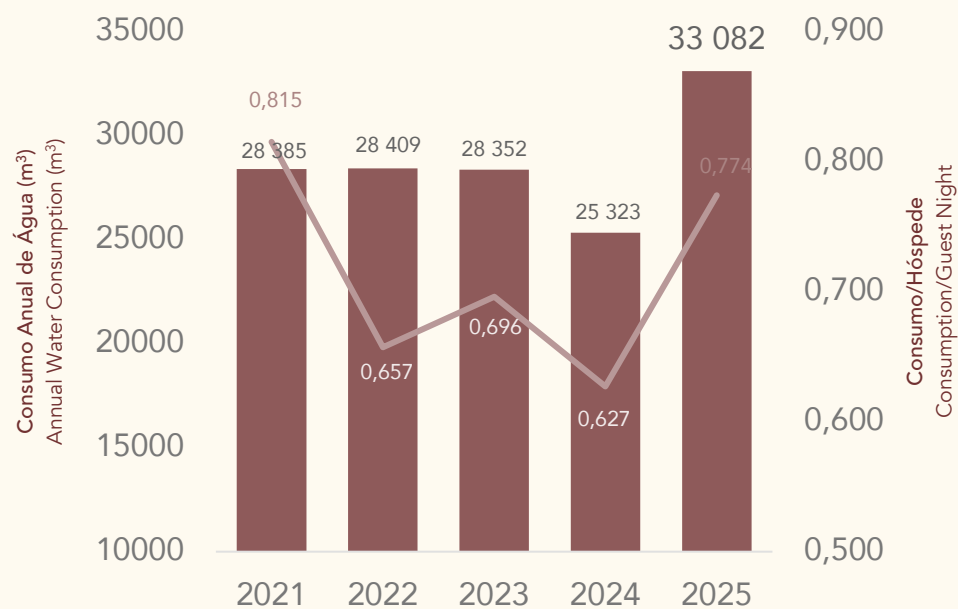


Gráfico 1 – Consumo Anual de Água (m³)
Chart 1 – Annual Water Consumption (m³)

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

No Terra Nostra Garden 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
- . Política de reutilização de toalhas e lençóis
- . Instalação de redutores de caudal
- . Instalação de sensores nos lavatórios
- . Controlo de descarga dos autoclismos
- . Monitorização diária dos consumos de água

Em 2025, verifica-se um aumento de 23,43% do consumo de água por hóspede, decorrente de várias causas:

- . Derrame de água em uma tubagem
- . Intervenção na piscina interior que obrigou ao seu esvaziamento
- . Avaria no bloqueio dos autoclismos
- . Máquinas dispensadoras de água (passaram a estar ligadas à rede de abastecimento)
- . Instalação de quatro chuveiros na zona circundante ao tanque termal

In Terra Nostra Garden 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
- . Towel and bed linen reuse programme
- . Water flow reducers
- . Sensors in taps
- . Dual flush
- . Daily monitoring of water consumption

In 2025, there is a 23,43% increase in water consumption per guest/night, due to several factors:

- . Water leakage in a pipe
- . Repair work on the indoor pool, which required it to be emptied
- . Malfunctions in toilet flushes
- . Water dispensers now connected to the water supply network
- . Four showers next to the thermal tank area now installed.

CONSUMO DE ENERGIA

ENERGY CONSUMPTION



CONSUMO DE ENERGIA

ENERGY CONSUMPTION



DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

No Terra Nostra Garden 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
- . Monitorização diária dos consumos de energia
- . Critérios de aquisição de equipamentos com maior eficiência energética
- . Plano de Manutenção
- . Energias renováveis – Biomassa e Geotermia
- . Verificação anual da rede de gás
- . Gestão da utilização dos equipamentos de cozinha em função do n.º de refeições

In Terra Nostra Garden 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 switch-off system
- . Automatic air conditioning switch-off system
- . Double glazing
- . Scheduled acclimatization of common areas
- . Daily monitoring of energy consumption
- . Energy-efficient purchasing policy
- . Maintenance plan
- . Renewable energies - Biomass and Geothermal
- . Annual gas network verification
- . Management of equipment according to the number of meals

CONSUMO DE ENERGIA

ENERGY CONSUMPTION

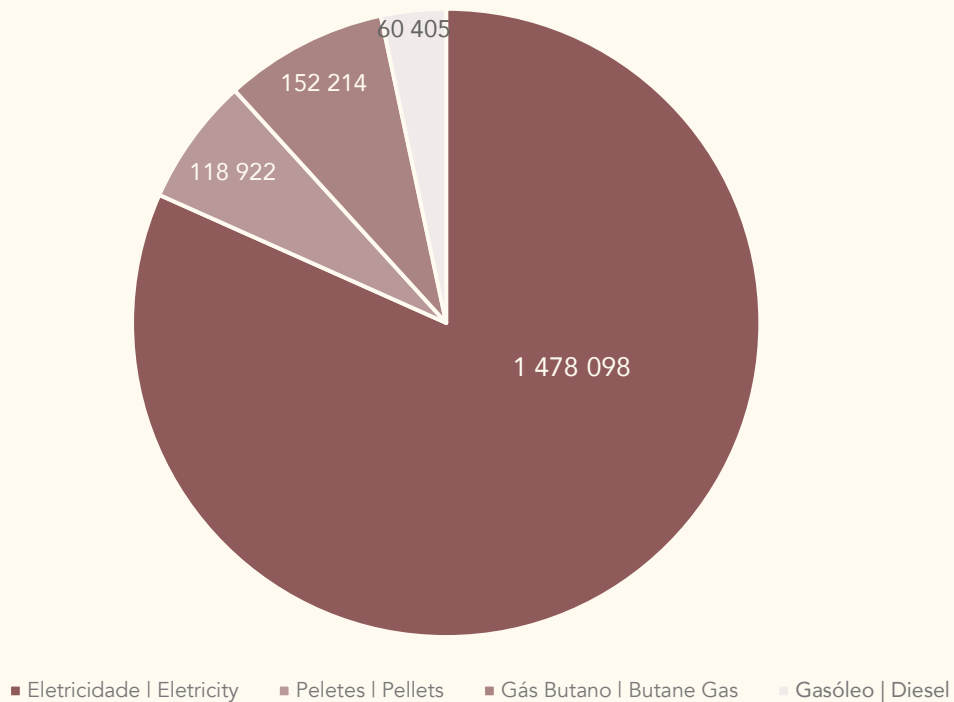


Gráfico 2 – Consumo Anual de Energia (kWh) | Chart 2 – Annual Energy Consumption (kWh)

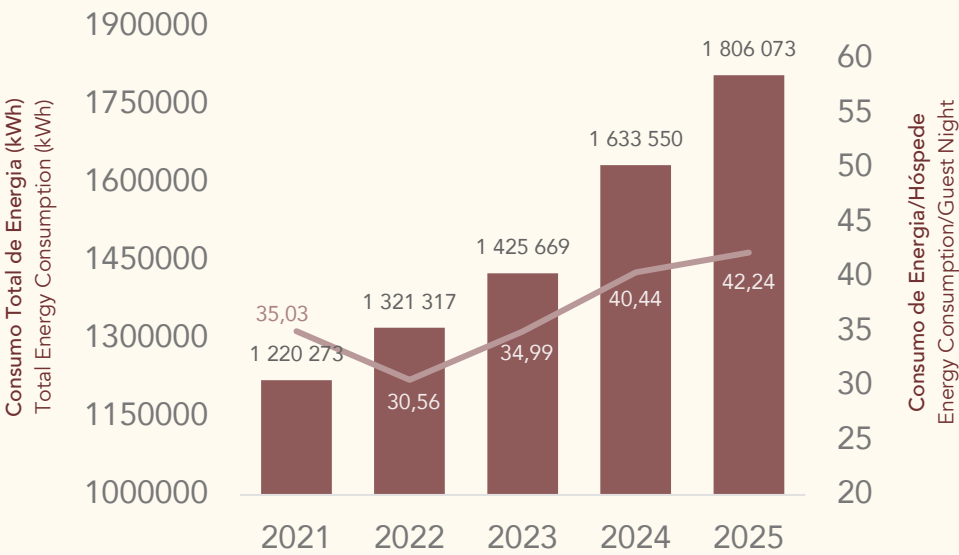


Gráfico 3 – Consumo Anual de Energia (kWh)
Chart 3 – Annual Energy Consumption (kWh)

ELETRICIDADE

ELECTRICITY



ELETRICIDADE

ELECTRICITY

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

Em 2025, regista-se um aumento de 4,09% do consumo de eletricidade por quarto ocupado. Este aumento deve-se a várias causas:

- . Aquisição de mais cinco equipamentos de refrigeração de alimentos
- . Bomba circuladora de aquecimento de água da piscina (em 2024 esteve desligada devido a avaria)
- . Temperatura do banho turco foi aumento (várias solicitações dos hóspedes)
- . Ventilação e extração da hotte da cozinha do Bar, operação contínua 13h/dia (em 2024 era inexistente)

Em 2025, 32,23% da eletricidade consumida foi produzida a partir de fontes de energia renováveis (Eólica, Hídrica e Geotérmica).

In 2025, there was a 4,09% increase of electric energy consumption per room/night. This increase is due to several factors:

- . Acquisition of five more food refrigeration units
- . Pool water heating circulation pump (in 2024 it was disconnected due to malfunction)
- . The temperature of the Turkish bath was increased (guests requests)
- . Ventilation and extractor hood in the Bar kitchen, operation continuously for 13 hours/day (non-existent in 2024).

In 2025, 32,23% of the electricity consumed was produced from renewable energy sources (wind, hydro and geothermal).

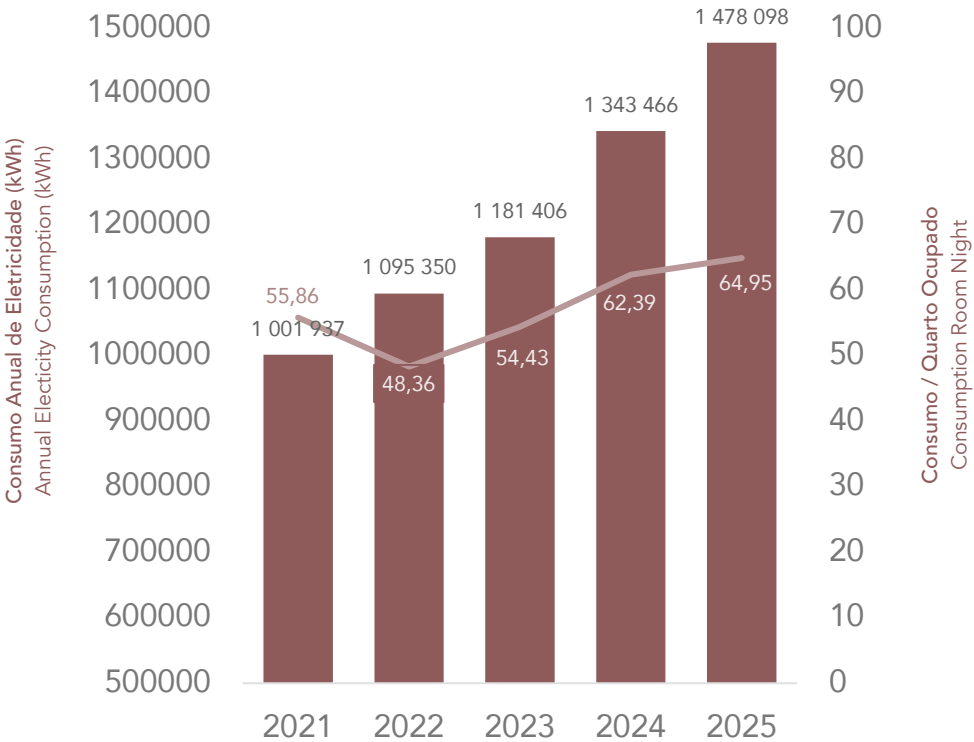


Gráfico 4 – Consumo Anual de Eletricidade (kWh)
Chart 4 – Annual Electricity Consumption (kWh)



GASÓLEO E BIOMASSA

DIESEL & BIOMASS

GASÓLEO E BIOMASSA

DIESEL & BIOMASS

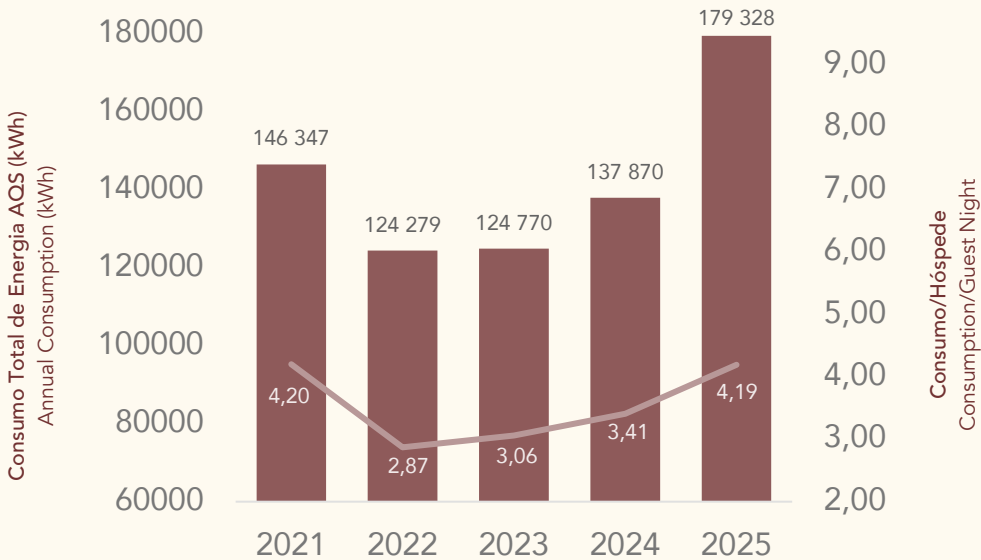


Gráfico 5 – Consumo Anual (kWh)
Chart 5 – Annual Consumption (kWh)

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

O gásóleo e a biomassa são utilizados para o aquecimento de água. No entanto, desde 2018 não era utilizado gásóleo para esse fim, consequência da instalação de permutador para aproveitamento da energia geotérmica.

Em janeiro 2025, procedeu-se à automatização do sistema, parametrizando-o para que temperaturas inferiores a 55°C acionem automaticamente a caldeira a gásóleo até aos 60°C (a caldeira de biomassa não tem capacidade para atingir 55°C nos períodos de maior utilização de água quente).

Até então, a energia para aquecimento de água era, na sua totalidade, proveniente de energias renováveis – Biomassa e Geotermia.

Em 2025, a energia consumida para a produção de AQS foi de 179 328 kWh (6 008 L gásóleo e 25 463 Kg de biomassa), o que correspondeu a um consumo por hóspede de 4,19 kWh, o que em relação a 2024 (3,41 kWh), representou um aumento de 22,89%, resultante do consumo de gásóleo, conforme o acima descrito.

Diesel and biomass are used in water heating. Since 2018, however, diesel has not been used for this purpose as a consequence of the installation of heat exchanger for use of geothermal energy.

In January 2025, the system was automatized, configured to automatically activate the diesel boiler at temperatures bellow 55°C up to 60°C (biomass boiler is unable to reach 55°C during periods of highest hot water usage).

Until then, all the energy used in water heating came entirely from renewable sources – Biomass and Geothermal energy.

In 2025, the total energy used for hot water production was 179 328 kWh (6 008 L diesel and 25 463 Kg biomass), which corresponds to a guest/night consumption of 4,19 kWh, which compared to 2024 (3,41 kWh), represents a 22,89% increase, resulting from diesel consumption as previously mentioned.

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. 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 served meals.

Em 2025, obteve-se um consumo de 1,167 kWh por refeição servida, o que relativamente a 2024 representa um decréscimo de 5,40%, resultante do aumento das refeições servidas.

In 2025, there was a consumption of 1,167 kWh per meal, thus a 5,40% decrease compared with the previous year, due to the increase in served meals.

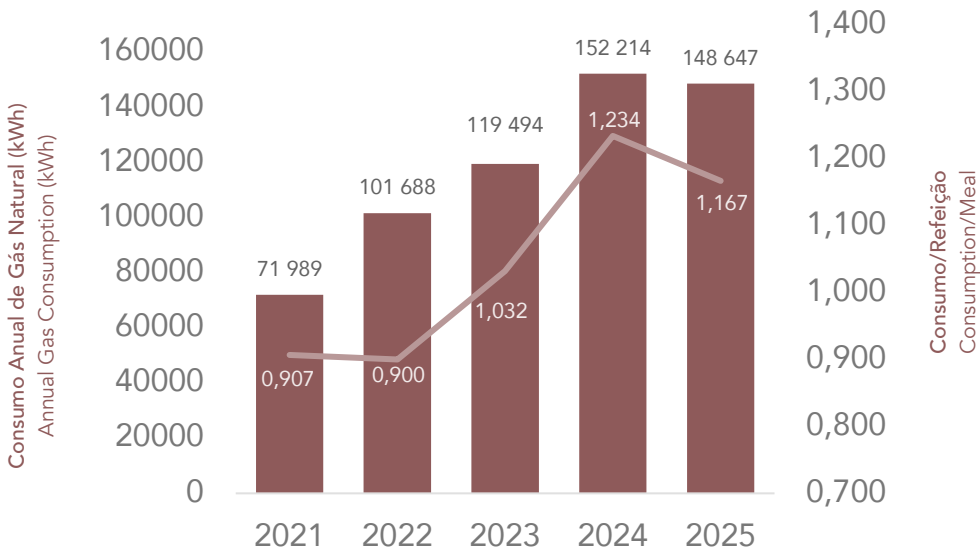


Gráfico 6 – Consumo Anual de Gás Butano (kWh)
Chart 6 – Annual Butane Gas Consumption (kWh)

EMIÇÃO DE CO₂

CO₂ EMISSION



EMIÇÃO DE CO₂

CO₂ EMISSION

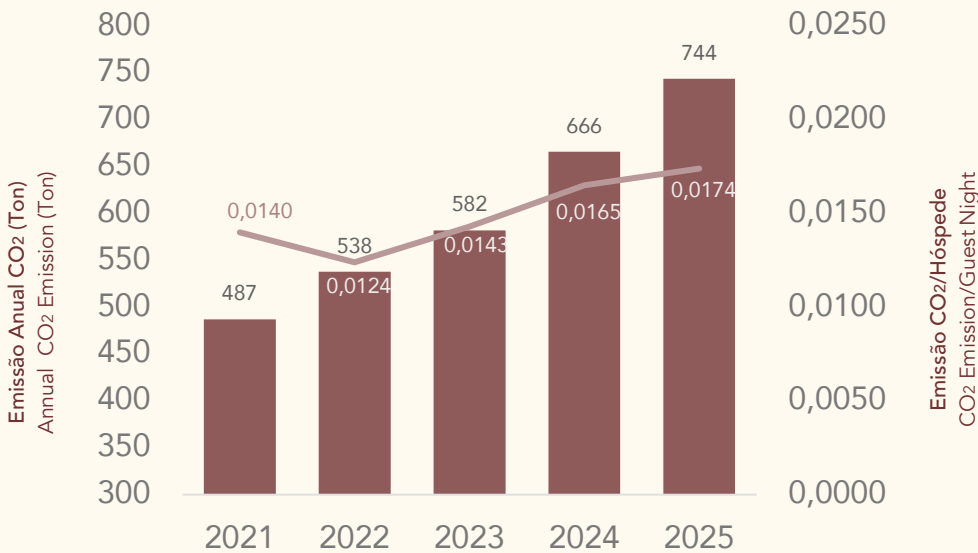


Gráfico 7 – Emissão Anual de CO₂ (Ton)
Chart 7 – Annual CO₂ Emissions (Ton)

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

As emissões de CO₂ do Terra Nostra Garden Hotel dividem-se em indiretas (93%), resultantes do consumo de eletricidade e diretas (7%), relativas ao consumo de gás butano.

Terra Nostra Garden Hotel CO₂ emissions are divided into indirect (93%), from electrical consumption and direct (7%), from butane gas consumption.

Registou-se um valor de 0,0166 tCO₂ por hóspede (referente às emissões de eletricidade), o que correspondeu a um aumento de 6,35% relativamente a 2024 resultante das causas anteriormente referidas.

Em 2025, obteve-se um valor de 0,00026 tCO₂ por refeição servida (referente às emissões de gás butano), o que representou um decréscimo de 5,40% decorrente do aumento das refeições servidas.

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

In 2025, we registered the value of 0,0166 tCO₂ per guest/night (electricity emissions), which represents a 6,35% increase compared to 2024, resulting from the previously mentioned causes.

There was a value of 0,00026 tCO₂ per meal (butane gas emissions), which represents a 5,40% decrease compared with the previous year, as an effect of the increase in served meals.

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

PRODUTOS QUÍMICOS

HAZARDOUS SUBSTANCES



PRODUTOS QUÍMICOS

HAZARDOUS SUBSTANCES



DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

No Terra Nostra Garden 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
- . Monitorização do consumo mensal de produtos químicos
- . Lista de produtos químicos aprovados
- . Sensibilização dos Colaboradores

In Terra Nostra Garden Hotel, procedures are implemented to ensure the correct and safe use of the chemical substances:

- . Cleaning and sanitizing plans
- . Dosage control system
- . Automatic dosing system for indoor pool water treatment
- . Monthly monitoring of chemicals consumption
- . List of approved chemicals
- . Awareness of Employees

Verifica-se um aumento de 16,65% do consumo de produtos químicos por hóspede face ao valor obtido em 2024.

Este aumento deveu-se à instalação, em março 2025, do sistema de tratamento da água do tanque termal, até então inexistente (tendo-se registado um aumento de 149,06% do consumo de produtos químicos naquele setor).

There was a 16,65% increase in the consumption of chemical products per guest/night compared to 2024.

This increase was due to the installation, in March 2025, of the thermal tank water treatment system, which until then did not exist (there is a 149,06% increase in chemical consumption un that department).

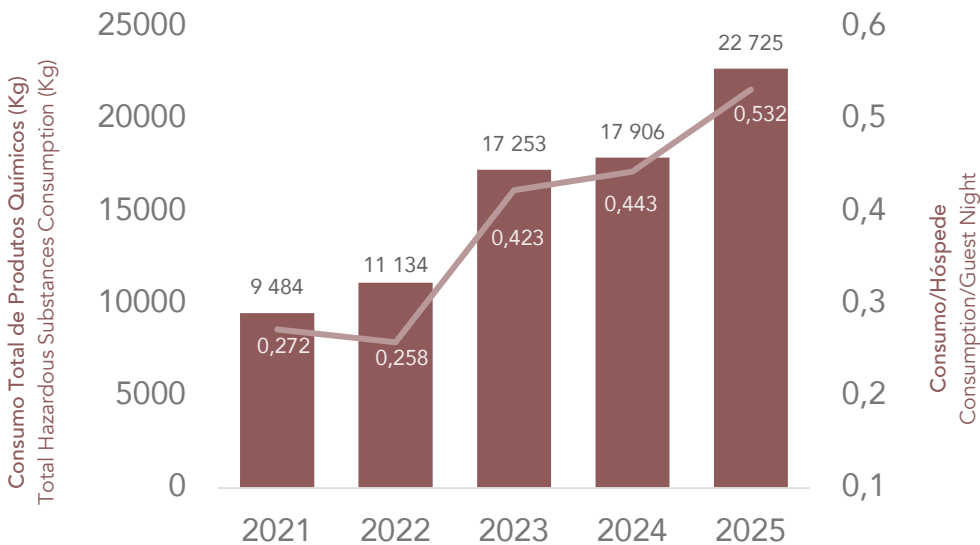


Gráfico 8 – Consumo Anual de Produtos Químicos (Kg)
Chart 8 – Annual Hazardous Substances Consumption (Kg)

PRODUÇÃO DE RESÍDUOS

WASTE PRODUCTION

PRODUÇÃO DE RESÍDUOS

WASTE PRODUCTION

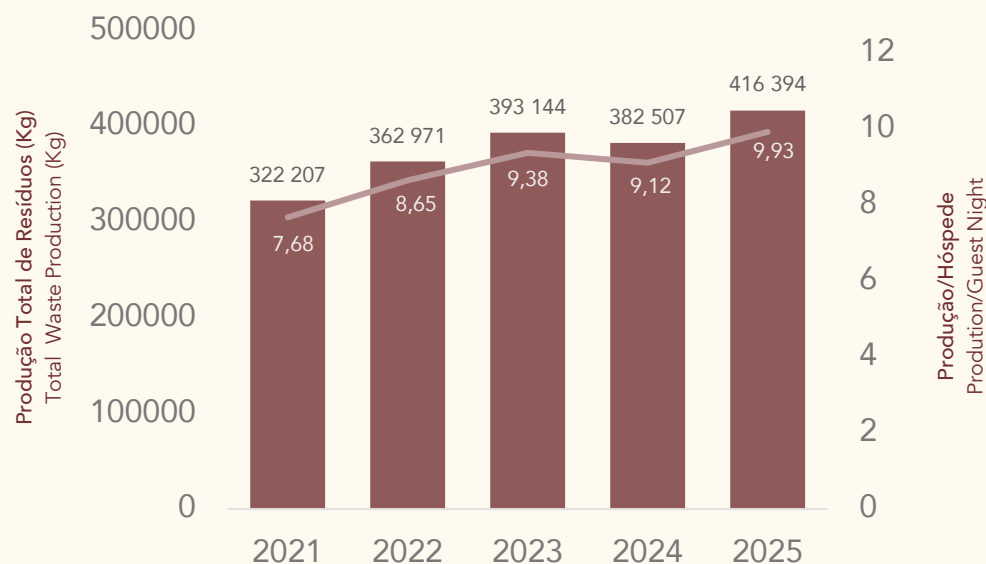


Gráfico 9 – Produção Anual de Resíduos (Kg)
Chart 9 – Annual Waste Production (Kg)

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

Em 2025, verifica-se um aumento de 8,16% da quantidade de resíduos produzidos por hóspede

100,00% dos resíduos produzidos em 2025 são não perigosos.

In 2025, there is a 8,16% increase in the amount of waste produced per guest/night.

100,00% of the waste produced in 2025 is non-hazardous.

No Terra Nostra Garden 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 recipientes para a separação seletiva de resíduos em todos os setores
- . Instalação de recipientes para separação seletiva dos resíduos nos quartos
- . Encaminhamento dos resíduos para operadoras licenciadas
- . 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 Terra Nostra Garden Hotel, 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 bedrooms
- . 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 2025, 53,42% do total de Colaboradores do Terra Nostra Garden Hotel são do sexo feminino.

53,85% dos cargos de chefia são ocupados por mulheres.

A Bensaude Hotels promove a inclusão laboral, através da contratação de pessoas com incapacidade.

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

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 2025, 70% dos Colaboradores do Hotel tiveram formação em Direitos Humanos e Direitos da Criança. Os restantes Colaboradores serão alvo desta formação em 2026, abrangendo assim 100% dos Colaboradores em 2 anos.

Em 2025, não se registaram quaisquer situações de risco envolvendo crianças.

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE | SUSTAINABILITY REPORT

TERRA NOSTRA GARDEN HOTEL 2025

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 2025, 53,42% of the total number of Employees of Terra Nostra Garden Hotel are female.

53,85% of management positions are occupied by women.

Bensaude Hotels promotes labor inclusion by hiring people with disabilities.

Bensaude Hotels 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 2025, 70% of the Employees were trained in Human Rights and Children's Rights.

The remaining Employees will attend this training in 2026, covering 100% Employees within 2 years.

In 2025, there were no risk situations involving children.

◀ INDICE | INDEX

COMUNIDADE E OUTRAS PARTES INTERESSADAS

COMMUNITY & STAKEHOLDERS

SUSTENTABILIDADE SOCIAL

SOCIAL SUSTAINABILITY

O Terra Nostra Garden Hotel 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 e atividades de voluntariado.

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

Em 2025, o levou a cabo um conjunto de iniciativas de promoção do seu compromisso na preservação da cultura, religião e tradições regionais.

Destaca-se também:

- Realização de convívio de Natal com orfanato local com oferta de lanche.
- Oferta de entradas gratuitas no Parque Terra Nostra a escolas e associações culturais.
- Divulgação da performance ambiental nos elevadores, FB e site Bensaude Hotels.
- Disponibilização de espaço para realização do festival musical - Tremor.
- Atribuição de apoios ao clube desportivo local.

Em 2025, foram doados bens a várias Instituições de Solidariedade Social.

Em 2025, 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.

Em 2025, o Grupo Bensaude promoveu diversas iniciativas:

- . Campanha de doação de sangue junto dos seus Colaboradores, assinalando a celebração do Dia Mundial do Dador de Sangue.
- . Campanha de voluntariado junto dos seus Colaboradores, em parceria com o Banco Alimentar.
- . Atividades de plantação de árvores, promovendo a participação dos seus Colaboradores e respetivas famílias.
- . Realização de encontro anual de Colaboradores reformados.

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE | SUSTAINABILITY REPORT

TERRA NOSTRA GARDEN HOTEL 2025



Terra Nostra Garden Hotel 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 and volunteer work.

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

In 2025, it carried out several initiatives to promote its commitment to the preservation of culture, religion and regional traditions.

It is also worth mentioning:

- Christmas get-together with local orphanage.
- Free entry to Terra Nostra Park to schools and cultural associations.
- Disclosure of environmental performance in elevators, FB and Bensaude Hotels website.
- Complementary venue for music festival - Tremor.
- Providing support to the local sports club.

In 2025, were donated out-of-use assets to several Charity Institutions.

In 2025, 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

In 2025, Grupo Bensaude promoted several initiatives:

- . Blood donation campaign among its employees, marking the celebration of World Blood Donor Day.
- . Volunteer campaign involving its Employees, in partnership with the Food Bank.
- . Tree planting activities, encouraging the participation of its Employees and their families.
- . Annual gathering of retired Employees.





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.
- . Atribuição de bolsas de estudo aos filhos dos Colaboradores.
- . Realização de Questionário de Avaliação da Satisfação dos Colaboradores.
- . Oferta de Cabaz de Natal.
- . Iniciativas de promoção da saúde, nomeadamente, saúde mental e atividades de bem-estar dos Colaboradores
- . Vacinação gratuita contra a gripe sazonal.
- . Que a todos os Colaboradores é disponibilizado um contrato de 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.
- . Scholarships for Employees' children.
- . Employee Satisfaction Survey.
- . Christmas hamper.
- . Health promotion initiatives, namely mental health and employee wellness activities.
- . Free vaccination against seasonal influenza.
- . 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 expetativas 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 2025

				RESULTADOS
CONSUMO DE ENERGIA	REDUÇÃO EMISSÃO GASES COM EFEITO DE ESTUFA	Redução do consumo de energia renováveis – Biomassa	Redução 15% do valor de consumo de peletes por hóspede relativamente a 2024 (0,62 Kg/Hóspede), através da substituição da bomba de calor.	CUMPRIDO Redução 18,50% (0,60 Kg/Hóspede)
		Manutenção do consumo de energia Eletricidade	Manutenção do valor de consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente a 2024 (62,39 kWh/Quarto Ocupado), através da manutenção das medidas implementadas.	NÃO CUMPRIDO Aumento 4,09% (64,95 kWh/Quarto Ocupado)
		Redução do consumo de energia Gás Butano	Redução 53% do valor de consumo de gás por refeição servida relativamente a 2024 (0,050 Kg/Refeição Servida), através da substituição dos equipamentos a gás por equipamentos elétricos.	NÃO CUMPRIDO Redução 5,40% (0,090 Kg/Refeição Servida)
CONSUMO DE ÁGUA		Manutenção do consumo de Água	Manutenção do valor de consumo de água por hóspede relativamente a 2024 (0,627 m³/Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.	NÃO CUMPRIDO Aumento 23,43% (0,774 m³/Hóspede)
CONSUMO DE SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS		Manutenção do consumo Produtos Químicos	Manutenção do valor de consumo de produtos químicos por hóspede relativamente a 2024 (0,44 Kg/Hóspede), através da manutenção das boas práticas implementadas e sensibilização dos Colaboradores.	NÃO CUMPRIDO Aumento 16,65% (0,53 Kg/Hóspede)
PRODUÇÃO DE RESÍDUOS	Responsabilidade Social Doações de bens fora de uso	Realizar doações a Instituições de Solidariedade Social.		CUMPRIDO
		Programa reciclagem de cápsulas para doação de arroz ao Banco Alimentar.		CUMPRIDO



CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS 2025

			RESULTADOS
COMUNIDADE & OUTRAS PARTES INTERESSADAS	Cientes	Comunicação do Relatório de Sustentabilidade no website.	CUMPRIDO
	Colaboradores	Comunicação mensal da performance ambiental aos Colaboradores, através da divulgação dos resultados obtidos.	CUMPRIDO
		Concretização 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.	CUMPRIDO
		Consciencialização dos Fornecedores para a importância da proteção dos Direitos Humanos, através do envio do Código de Conduta da Bensaude Hotels.	CUMPRIDO
		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.	CUMPRIDO
	Responsabilidade Social Apoio à Educação, Cultura, Religião, Tradições & Comunidade	Disponibilização de espaço para a realização do festival musical – Tremor.	CUMPRIDO
		Apoiar iniciativas de melhoria da Comunidade, através de ações de voluntariado, envolvendo Colaboradores.	CUMPRIDO
		Oferta de entradas no Parque a Escolas e Agrupamentos de Escuteiros.	CUMPRIDO
		Acolhimento de Romeiros.	CUMPRIDO
		Parcerias: Paróquia de Santana Irmandade das Coroas do Espírito Santo Mês das Camélias (realização exposição, workshops, visitas guiadas, Camellia Velvet cocktail e decoração do hotel.	CUMPRIDO
Comemoração do Dia da Criança.		CUMPRIDO	
Realização de lanche convívio com orfanato – Natal.		CUMPRIDO	
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE SUSTAINABILITY REPORT TERRA NOSTRA GARDEN HOTEL 2025			



CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS 2025

			RESULTADOS
COMUNIDADE & OUTRAS PARTES INTERESSADAS	Responsabilidade Social Apoio à Educação, Cultura, Religião, Tradições & Comunidade	Comemoração do Dia da Criança.	CUMPRIDO
		Realização de lanche convívio com orfanato – Natal.	CUMPRIDO
	Responsabilidade Económica Produção própria	Produção sustentável, através da utilização de produtos alimentares de produção própria do Parque Terra Nostra.	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
		Proteção da biodiversidade noturna – Cagarro* - através redução da iluminação exterior, no período noturno, nos meses de outubro e novembro.	CUMPRIDO
		Prevenção da poluição e minimização dos impactos negativos, através da eliminação ou redução do uso de plásticos de utilização única.	CUMPRIDO

* O cagarro é a ave marinha mais característica dos Açores e uma das mais antigas que existem no planeta. Os Açores são, em todo o mundo, a área mais importante para a reprodução dos cagarros. Esta ave está rigorosamente protegida por leis regionais, nacionais e internacionais (Diretiva Aves e Convenção da Vida Selvagem e dos Habitats Naturais da Europa – Convenção de Berna). A preservação dos cagarros nos Açores é crucial devido ao valor ecológico desta espécie.



ACHIEVEMENT OF GOALS 2025

				RESULT
ENERGY CONSUMPTION	REDUCTION OF GREENHOUSE GAS EMISSIONS	Reduction of renewable energy consumption - Biomass	15% Reduction of pellet consumption per guest compared to 2024 (0,62 Kg / Guest Night), through heat pump replacement.	ACHIEVED 15,80% Reduction (0,60 Kg/Guest Night)
		Maintenance of energy consumption Electricity	Maintenance of electricity consumption per occupied room compared to 2024 (62,39 kWh / Room Night), through the maintenance of implemented actions.	NOT ACHIEVED 4,09% Increase (64,95 kWh/Room Night)
		Reduction of energy consumption Butane Gas	53% Reduction of butane gas consumption per served meal compared to 2024 (0,050 Kg / Meal), through the replacement of butane gas equipment with electrical equipment.	NOT ACHIEVED 5,40% Reduction (0,090 Kg/Meal)
WATER CONSUMPTION		Maintenance of Water consumption	Maintenance of water consumption per guest compared to 2024 (0,627 m³ / Guest Night), through the maintenance of implemented actions.	NOT ACHIEVED 23,43% Increase (0,774 m³/Guest Night)
HAZARDOUS SUBSTANCES CONSUMPTION		Maintenance of Hazardous Substances Consumption	Maintenance of chemical products consumption per guest compared to 2024 (0,44 Kg / Guest Night), through the maintenance of good practices implemented and awareness of the Employees.	NOT ACHIEVED 16,65% Increase (0,53 Kg/Guest Night)
WASTE PRODUCTION		Social Responsibility Donations of out-of-use goods	Donations to Social Solidarity Institutions.	ACHIEVED
			Capsule recycling programme and rice donation to Food Bank.	ACHIEVED



ACHIEVEMENT OF GOALS 2025

			RESULT
COMMUNITY & STAKEHOLDERS	Guest	Communication of the Sustainability Report on the website.	ACHIEVED
	Employees	Monthly communication of environmental performance to Employees.	ACHIEVED
		Implementation of Employees'suggestions.	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
		Making suppliers aware of the importance of protecting human rights by providing them with the Bensaude Hotels Code of Conduct.	ACHIEVED
		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.	ACHIEVED
	Social Responsibility Support for Education, Culture, Religion, Traditions & Community	Complementary venue for music festival - Tremor.	ACHIEVED
		Support to Community improvement initiatives, through volunteer work with Employees.	ACHIEVED
		Shelter to Romeiros (pilgrims)	ACHIEVED
		Free entrance in the Park to Schools and Scout Groups.	ACHIEVED
		Partnerships: Santana Parish I Brotherhood of the Crowns of the Holy Spirit I Camellias Month (exhibition, workshops, guided tours, Camellia Velvet cocktail and hotel decoration with Camellias).	ACHIEVED
		Celebration of Children's Day.	ACHIEVED
		Lunch with orphanage - Christmas.	ACHIEVED



ACHIEVEMENT OF GOALS 2025

			RESULT
COMMUNITY & STAKEHOLDERS	Social Responsibility Support for Education, Culture, Religion, Traditions & Community	Celebration of Children's Day.	ACHIEVED
		Lunch with orphanage - Christmas.	ACHIEVED
	Economic Responsibility	Sustainable production (its own food production from Terra Nostra botanical park).	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
		Protection of nightlife biodiversity – Cagarro* - by reducing outdoor lighting in October and November.	ACHIEVED
		Preventing pollution and minimizing negative impacts by eliminating or reducing the use of single-use plastics.	ACHIEVED

* The Cory's shearwater is the most characteristic seabird of the Azores and one of the oldest on the planet. The Azores are the most important area in the world for cory's shearwater breeding. This bird is strictly protected by regional, national and international laws (Birds Directive and the Convention on European Wildlife and Natural Habitats - Bern Convention). The preservation of shearwaters in the Azores is crucial due to the ecological value of this species.



OBJETIVOS 2026

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 2025 (0,60 Kg/Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.	
		Manutenção do consumo de energia Eletricidade	Manutenção do valor de consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente a 2025 (64,95 kWh/Quarto Ocupado), através da manutenção das medidas implementadas.	
		Redução do consumo de energia Gás Butano	Redução 50% do valor de consumo de gás por hóspede relativamente a 2025 (0,045 Kg/Refeição Servida), através da substituição de equipamentos a gás por equipamentos elétricos.	
CONSUMO DE ÁGUA		Manutenção do consumo de Água	Manutenção do valor de consumo de água por hóspede relativamente a 2025 (0,774 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 por hóspede relativamente a 2025 (0,53 Kg/Hóspede), através da manutenção das boas práticas implementadas e sensibilização dos Colaboradores.	
PRODUÇÃO DE RESÍDUOS		Responsabilidade Social Doações de bens fora de uso	Realizar doações a Instituições de Solidariedade Social.	
			Programa reciclagem de cápsulas para doação de arroz ao Banco Alimentar.	



OBJETIVOS 2026

COMUNIDADE
& OUTRAS PARTES
INTERESSADAS

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.
		Concretização de sugestões dos Colaboradores.
		Continuação de melhoria das condições de conforto do Refeitório.
		Oferta de refeições a todos os Colaboradores no período do Natal (24, 25, 31 dezembro e 01 janeiro).
		Disponibilização gratuita de produtos alimentares no Refeitório, diariamente, a todos os Colaboradores.
	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 Apoio à Educação, Cultura, Religião, Tradições & Comunidade	Atribuição de apoios ao clube desportivo local.
		Apoiar iniciativas de melhoria da Comunidade, através de ações de voluntariado/recolha de donativos, envolvendo Colaboradores, Hóspedes e Visitantes.
		Acolhimento de Romeiros
		Oferta de entradas no Parque a Escolas e Agrupamentos de Escuteiros.
		Parcerias: Paróquia de Santana Irmandade das Coroas do Espírito Santo Mês das Camélias (realização exposição, workshops, visitas guiadas, ementa e cocktail alusivos.
		Comemoração do Dia da Criança.
		Realização de lanche convívio com orfanato – Natal.
	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.
		Proteção da biodiversidade noturna – Cagarro* - através redução da iluminação exterior, no período noturno, nos meses de outubro e novembro.
		Prevenção da poluição e minimização dos impactos negativos, através da eliminação ou redução do uso de plásticos de utilização única.

O Cagarro é a ave marinha mais característica dos Açores e uma das mais antigas que existem no planeta. Os Açores são, em todo o mundo, a área mais importante para a reprodução dos cagarros. Esta ave está rigorosamente protegida por leis regionais, nacionais e internacionais (Diretiva Aves e Convenção da Vida Selvagem e dos Habitats Naturais da Europa – Convenção de Berna). A preservação dos cagarros nos Açores é crucial devido ao valor ecológico desta espécie.



GOALS 2026

ENERGY CONSUMPTION	REDUCTION OF GREENHOUSE GAS EMISSIONS	Maintenance of renewable energy consumption Biomass	Maintenance of pellet consumption per guest compared to 2025 (0,60 Kg / Guest Night), , through the maintenance of implemented actions.
		Maintenance of energy consumption Electricity	Maintenance of electricity consumption per occupied room compared to 2025 (64,95 kWh / Room Night), through the maintenance of implemented actions.
		Reduction of energy consumption Butane Gas	50% Reduction of butane gas consumption per served meal compared to 2025 (0,045 Kg / Meal), through replacing butane gas equipment with electrical equipment.
WATER CONSUMPTION		Maintenance of Water consumption	Maintenance of water consumption per guest compared to 2025 (0,774 m³/ Guest Night), through the maintenance of implemented actions.
HAZARDOUS SUSBTANCES CONSUMPTION		Maintenance of Hazardous Substances Consumption	Maintenance of chemical products consumption per guest compared to 2025 (0,53 Kg / Guest Night), through the maintenance of implemented actions and awareness of the Employees.
WASTE PRODUCTION		Social Responsibility Donations of out-of-use goods	Donations to Social Solidarity Institutions.
			Capsule recycling programme and rice donation to Food Bank.



GOALS 2026

COMMUNITY & STAKEHOLDERS

COMMUNITY & STAKEHOLDERS	Guests	Communication of the Sustainability Report on the website.
	Employees	Monthly communication of environmental performance to Employees.
		Implementing Employees' suggestions.
		Further improvement of comfort conditions in the cafeteria.
		Meals provided to all Employees during the Christmas period (December 24, 25, 31, and January 1).
		Complimentary food products available daily in the cafeteria to all Employees.
	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 Support for Education, Culture, Religion, Traditions & Community	Support to the local sports club.
		Support to Community improvement initiatives, through volunteer work/actions to collect monetary donations by Employees, Guests and Visitors.
		Shelter to Romeiros (pilgrims).
		Free entrance in the Park to Schools and Scout Groups.
		Partnerships: Santana Parish Brotherhood of the Crowns of the Holy Spirit Camellias Month (exhibition, workshops, guided tours, Camellia menu and cocktail).
		Celebration of Children's Day.
	Protecting and Supporting Biodiversity	Lunch with orphanage - Christmas.
		Support local projects for the protection and conservation of nature and animal welfare, through actions to collect monetary donations by Employees, Guests and Visitors.
		Protection of nightlife biodiversity – Cagarro* - by reducing outdoor lighting in October and November.
		Preventing pollution and minimizing negative impacts by eliminating or reducing the use of single-use plastics.

* The Cory's shearwater is the most characteristic seabird of the Azores and one of the oldest on the planet. The Azores are the most important area in the world for cory's shearwater breeding. This bird is strictly protected by regional, national and international laws (Birds Directive and the Convention on European Wildlife and Natural Habitats - Bern Convention). The preservation of shearwaters in the Azores is crucial due to the ecological value of this species.



TÍTULO | TITLE

2025 Relatório de Sustentabilidade
Terra Nostra Garden Hotel

AUTOR | AUTHOR

Departamento Qualidade & Ambiente
Valéria Pimentel

EDITORA | PUBLISHER

Bensaude Hotels

LOCAL

Ponta Delgada

DATA | DATE

Março 2026

DESIGN

