



TERCEIRA MAR HOTEL

★ ★ ★ ★

BY

BENSAUDE
HOTELS

2024

Relatório de Sustentabilidade

SUSTAINABILITY REPORT

INDICE

INDEX

NOTA INTRODUTÓRIA OPENING REMARKS	3	ELETRICIDADE ELECTRICITY	13-14	DIREITOS HUMANOS & DIREITOS DA CRIANÇA HUMAN RIGHTS AND CHILDREN'S RIGHTS	25
CERTIFICAÇÃO & SELOS CERTIFICATION & AWARDS	4	GASÓLEO E BIOMASSA DIESEL & BIOMASS	15-16	COMUNIDADE E OUTRAS PARTES INTERESSADAS COMMUNITY & STAKEHOLDERS	26
APRESENTAÇÃO TERCEIRA MAR HOTEL TERCEIRA MAR HOTEL	5-6	GÁS BUTANO BUTANE GAS	17-18	COLABORADORES EMPLOYEES	27
POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE SUSTAINABILITY POLICY	7	EMISSÃO DE CO2 CO2 EMISSION	19-20	SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA ECONOMIC SUSTAINABILITY	28
CONSUMO DE ÁGUA WATER CONSUMPTION	8-9	PRODUTOS QUÍMICOS HAZARDOUS SUBSTANCES	21-22	CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS 2024	29-30
CONSUMO DE ENERGIA ENERGY CONSUMPTION	10-12	PRODUÇÃO DE RESÍDUOS WASTE PRODUCTION	23-24	ACHIEVEMENT OF GOALS 2024	31-32
				OBJETIVOS 2025	33-34
				GOALS 2025	35-36
				FICHA TÉCNICA	37

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.

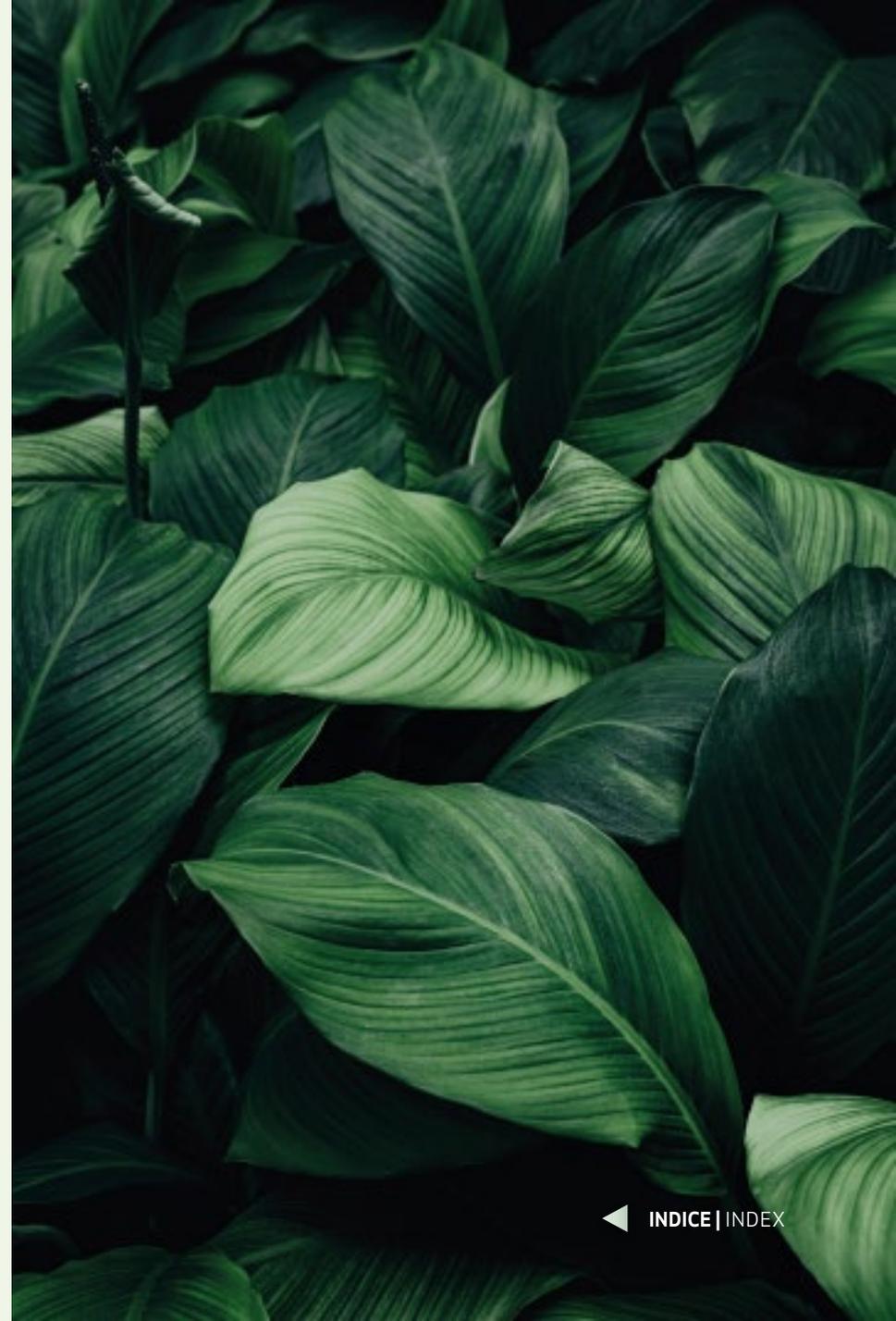
Aware of the impact of its activities in social, economic and environmental terms, and following its objectives and strategies, Bensaude Hotels has committed to a Sustainable Tourism certification: Travelife - Accommodation Sustainability.

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 programme, check our APP or visit our website www.bensaudehotels.com/en/sustainability



CERTIFICAÇÃO & SELOS

CERTIFICATION & AWARDS



A missão da Bensaude Hotels é promover o envolvimento dos seus Colaboradores, Fornecedores, Clientes e demais Partes Interessadas, para uma atuação responsável e para a criação de uma Comunidade Sustentável, para uma melhor Qualidade de Vida e um futuro mais sustentável.

Certificação internacional de empresas na área do Turismo, empenhadas em contribuir para o desenvolvimento sustentável em três vertentes: Social, 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.

The mission of Bensaude Hotels is to promote the involvement of its Employees, Suppliers, Guests and other Stakeholders, for a responsible action and the creation of a Sustainable Community, for a better Quality of Life and a more Sustainable future.

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



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

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



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.

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.



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

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



TERCEIRA MAR HOTEL BY BENSAUDE
★★★★ HOTELS

APRESENTAÇÃO TERCEIRA MAR HOTEL

TERCEIRA MAR HOTEL

APRESENTAÇÃO 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

SUSTAINABILITY POLICY

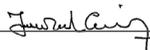
A Bensaude Hotels, no desenvolvimento das suas atividades de Alojamento, Restauração e Lazer, aposta na Sustentabilidade Ambiental, Social e Económica, através da definição, revisão e monitorização de objetivos com vista à melhoria contínua do seu desempenho, visando a minimização dos impactos ambientais, 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 expectativas;
- Obter ativamente o feedback dos Clientes, melhorando continuamente o seu desempenho;
- Assegurar o cumprimento da toda a legislação e outros requisitos legais aplicáveis às suas atividades.

A 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

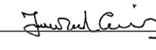
Bensaude Hotels Collection, in the development of its activities of providing Accommodation, Restaurant and Leisure services, is committed to Environmental, Social and Economic Sustainability, through the definition, revision and monitoring of objectives with the purpose of continuous improvement of 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 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 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, March 17th, 2025.



The Board



CONSUMO DE ÁGUA

WATER CONSUMPTION

CONSUMO DE ÁGUA

WATER CONSUMPTION

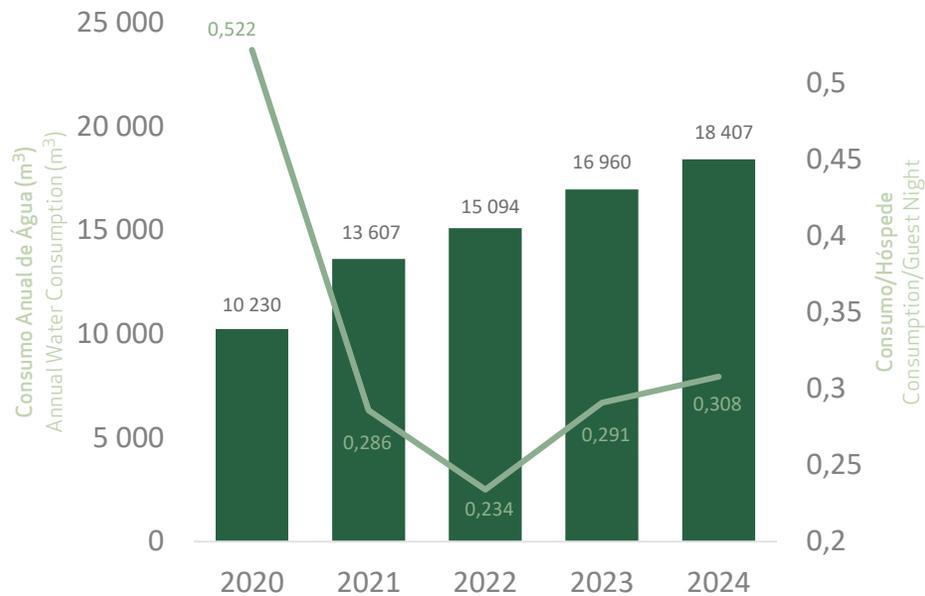


Gráfico 1 – Consumo Anual de Água (m³)
Chart 1 – Annual Water Consumption (m³)

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

No 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
- . Política de reutilização de toalhas e lençóis
- . 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 2024, verifica-se um aumento do consumo de água por hóspede de 5,93%. Embora parte desta redução possa ser explicada pelas diferentes taxas de ocupação, registou-se um aumento do consumo de água de rede para a rega dos jardins.

O Terceira Mar Hotel dispõe de cisterna subterrânea para captação e reaproveitamento de água pluvial, com capacidade de 1 500 m³, para a rega dos jardins. No entanto, e atendendo que o Verão foi excepcionalmente quente e o ano, em geral, foi mais seco, a água pluvial captada não foi suficiente para garantir a manutenção da rega nos jardins, tendo sido por isso utilizada a água da rede pública de abastecimento.

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
- . Towel and bed linen reuse programme
- . Seawater outdoor pool
- . Water flow reducers
- . Sensors in taps
- . Flush flow selection
- . Daily monitoring of water consumption

In 2024, there is an increase in water consumption per guest/night of 5,93%. Although part of this reduction can be explained by the different occupancy rates, there was an increase in mains water consumption for watering the gardens.

The hotel has an underground cistern to capture and reuse rainwater, with a capacity of 1 500 m³, for watering the gardens. However, the summer was exceptionally hot and dry, the rainwater captured was not enough to provide irrigation for the gardens, so water from the public water supply was used instead.

CONSUMO DE ENERGIA

ENERGY CONSUMPTION



CONSUMO DE ENERGIA

ENERGY CONSUMPTION



DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

No Terceira Mar Hotel, a eficiência energética é um compromisso assumido desde sempre, motivo pelo qual tem vindo cada vez mais a reforçar os seus esforços para a otimização de consumos de energia elétrica, biomassa, gasóleo e gás, tendo implementado um conjunto de medidas:

- . Sensibilização dos Colaboradores
- . Instalação de temporizadores/sensores de presença
- . Instalação gradual de iluminação LED
- . Sistema de corte de energia nos quartos
- . Sistema de corte automático do ar condicionado nos quartos
- . Vidros duplos
- . Definição de horários para climatização das áreas públicas
- . Sistema de Gestão Técnica de Energia
- . Monitorização diária dos consumos de energia
- . Critérios de aquisição de equipamentos com maior eficiência energética
- . Plano de Manutenção
- . Energias renováveis – Biomassa
- . Verificação anual da rede de gás
- . Gestão da utilização dos equipamentos 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

CONSUMO DE ENERGIA

ENERGY CONSUMPTION

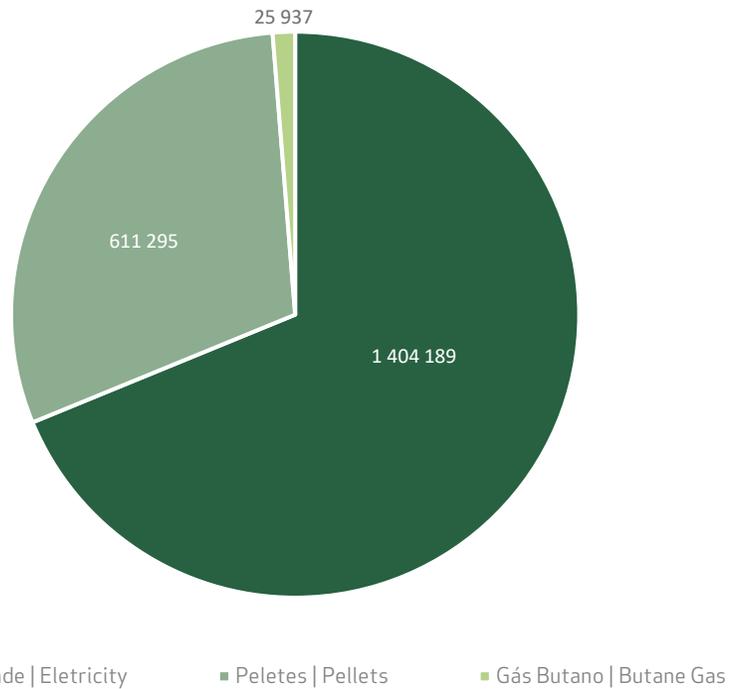


Gráfico 2 – Consumo Anual de Energia (kWh) | Chart 2 – Annual Energy Consumption (kWh)

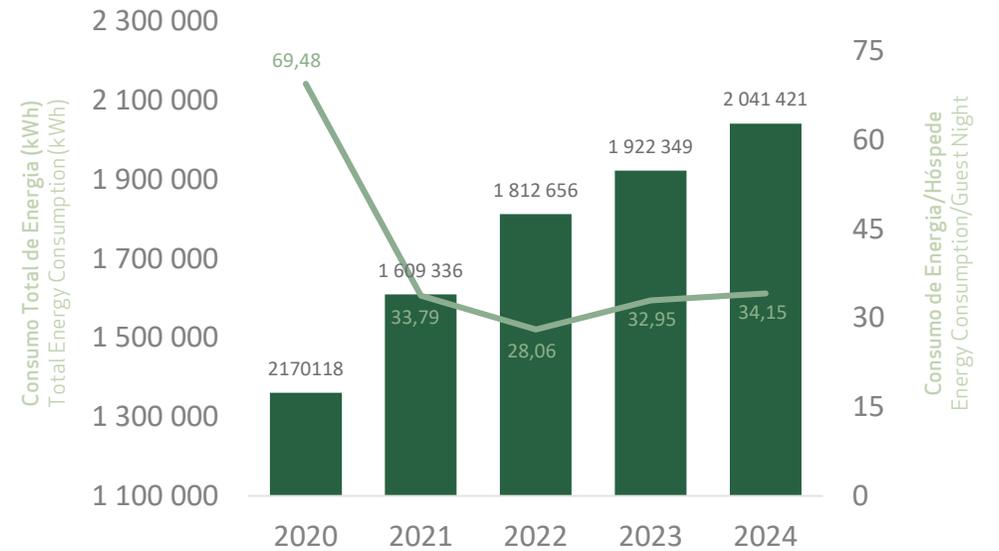


Gráfico 3 – Consumo Anual de Energia (kWh)
Chart 3 – Annual Energy Consumption (kWh)

ELETRICIDADE

ELECTRICITY



ELETRICIDADE

ELECTRICITY

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

Em 2024, regista-se um ligeiro aumento de 0,77% do consumo de eletricidade por quarto ocupado, decorrente do aumento de consumo registado em diversos setores: Health Club e Padel Club (concessionários), lavandaria, cozinha e bar.

Em 2024, 39,02% da eletricidade consumida foi produzida a partir de fontes de energia renováveis (Eólica, Hídrica e Geotérmica).

In 2024, there was a 0,77% increase of electric energy consumption per room/night, due to the increase in consumption in several areas: Health Club and Club Padel (concessionaires), laundry, kitchen and bar.

In 2024, 39,02% of the electricity consumed was produced from renewable energy sources (wind, hydro and geothermal).

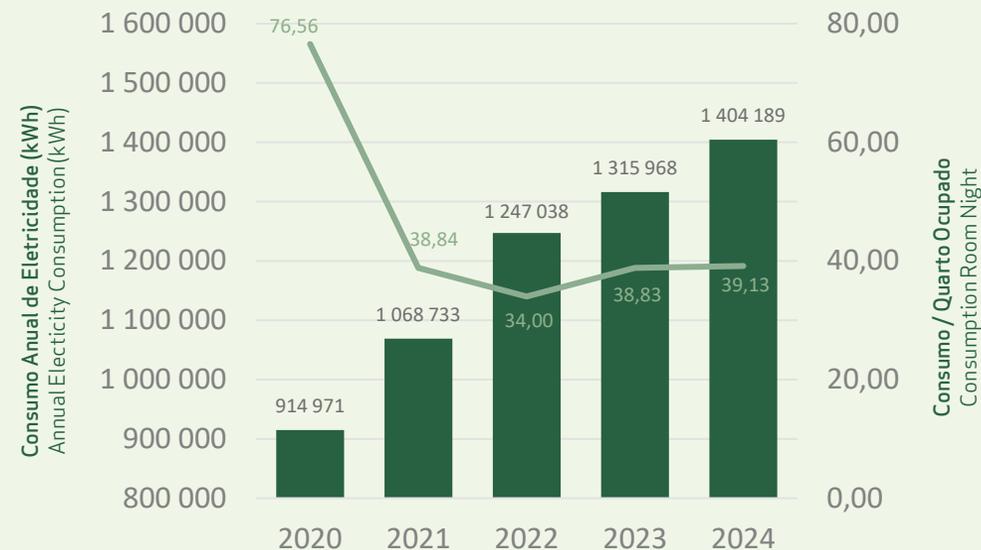
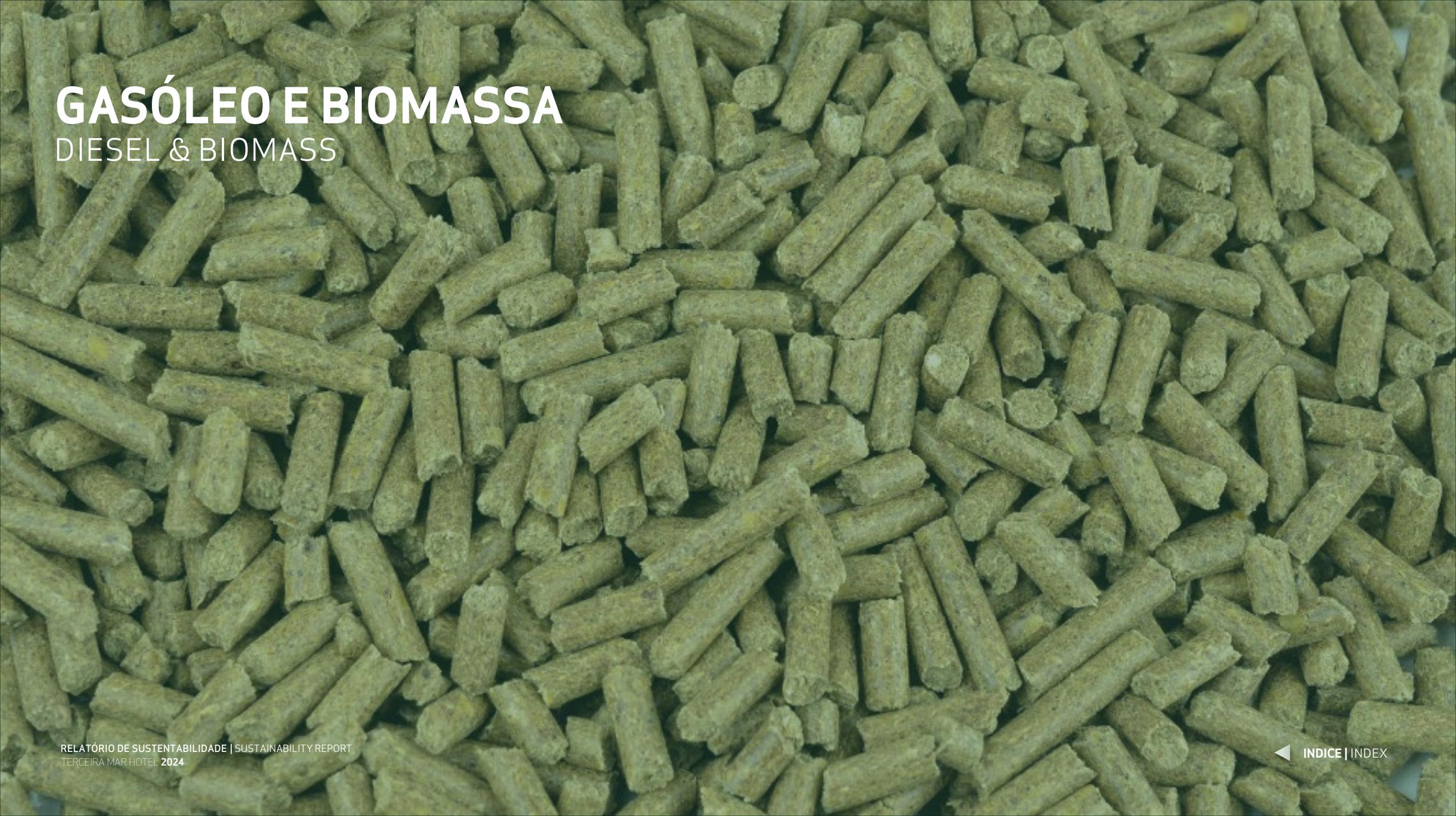


Gráfico 4 - Consumo Anual de Eletricidade (kWh)
Chart 4 - Annual Electricity Consumption (kWh)



GASÓLEO E BIOMASSA

DIESEL & BIOMASS

GASÓLEO E BIOMASSA

DIESEL & BIOMASS

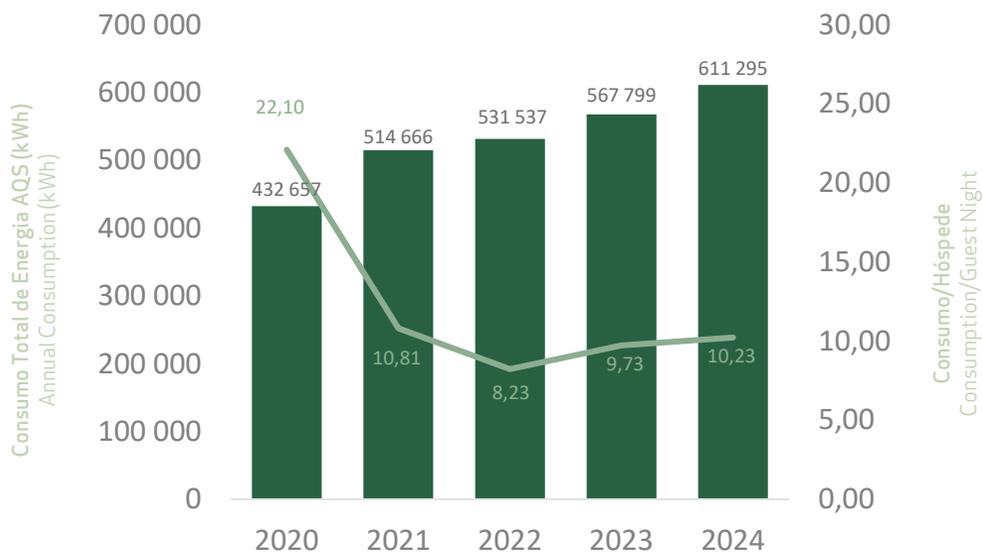


Gráfico 5 – Consumo Anual (kWh)
Chart 5 – Annual Consumption (kWh)

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

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

Diesel and biomass are used for water heating, alternately, with preference being given to the consumption of biomass.

Em 2024, a energia consumida para a produção de AQS foi de 611 295 kWh (130 887 Kg de biomassa), o que correspondeu a um consumo por hóspede de 10,23 kWh, o que em relação 2023 (9,73 kWh), representou um aumento de 5,08% motivado pela alteração do setpoint na temperatura de produção e acumulação de AQS.

In 2024, the energy used for water heating was 611 295 kWh (130 887 Kg biomass), which corresponds to a guest/night consumption of 10,23 kWh, which compared to 2023 (9,73 kWh), represents a 5,08% increase due to the change in the setpoint for the DHW temperature production and hot water storage tanks.

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 2024, obteve-se um consumo de 0,74 kWh por refeição servida, o que relativamente a 2023 representa um decréscimo de 26,47%, resultante do aumento acentuado do número de refeições servidas.

In 2024, there was a consumption of 0,74 kWh per served meal, thus a 26,47% decrease compared with the previous year, due to the remarkable increase of served meals.

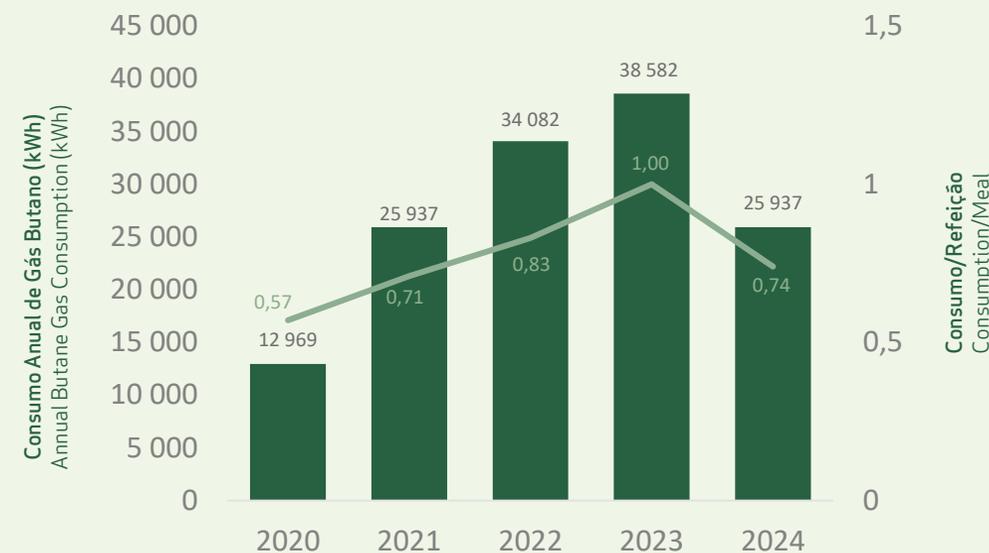


Gráfico 6 – Consumo Anual de Gás Butano (kWh)
Chart 6 – Annual Butane Gas Consumption (kWh)

EMISSÃO DE CO₂

CO₂ EMISSION



EMISSÃO DE CO₂

CO₂ EMISSION

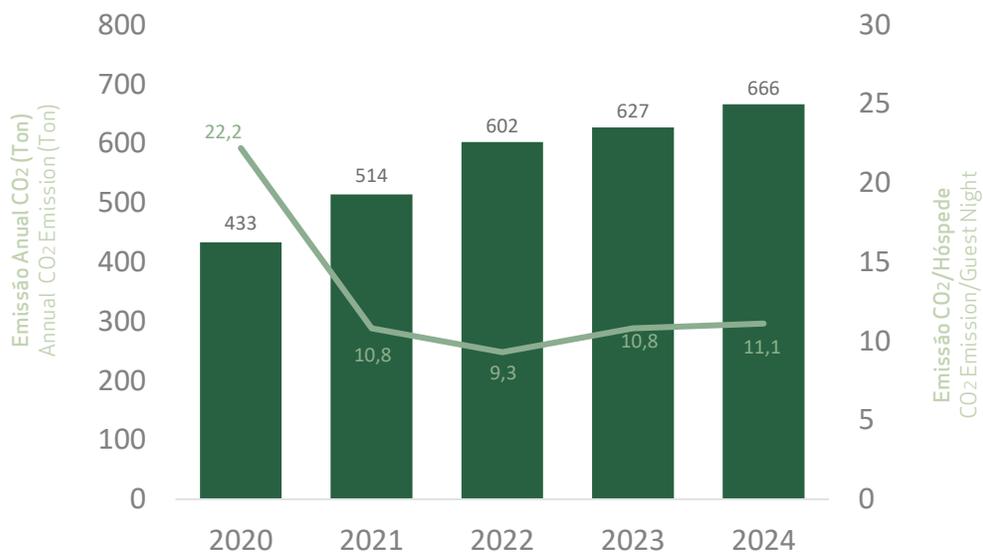


Gráfico 7 – Emissão Anual de CO₂ (Ton)
Chart 7 – Annual CO₂ Emissions (Ton)

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

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

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

Registou-se um valor de 0,0110 tCO₂ por hóspede (referente às emissões de eletricidade), o que correspondeu a um aumento de 4,1% relativamente a 2023, decorrente do acréscimo de consumo registado em diversos setores: Health Club e Padel Club (concessionários), lavandaria, cozinha e bar.

Em 2024, obteve-se um valor de 0,00017 tCO₂ por refeição servida (referente às emissões de gás butano), o que representou uma diminuição de 26,5%, resultante do crescimento acentuado das refeições servidas.

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

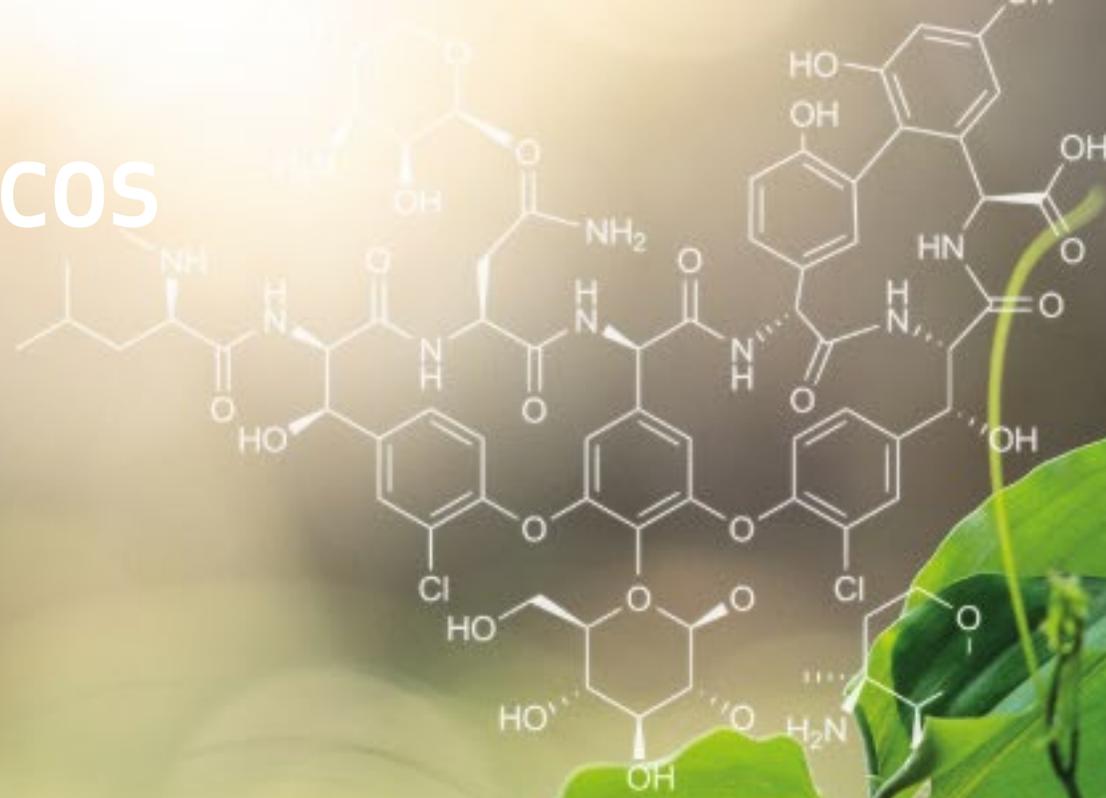
In 2024, we registered the value of 0,0110 tCO₂ per guest/night (electricity emissions), which represents a 4,1% increase compared to 2023 due to the increase in consumption in several areas: Health Club and Club Padel (concessionaires), laundry, kitchen and bar.

There was a value of emissions of 0,00017 tCO₂ per meal (butane gas emissions), which represents a 26,5% decrease compared with the previous year, because of the significant increase of 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 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 chemical 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

Verifica-se um aumento de 28,13% do consumo de produtos químicos por hóspede face ao valor obtido em 2023, decorrente da reprogramação dos equipamentos da lavandaria.

There was a 28,13% increase in the consumption of chemical products per guest/night compared to 2023, due to the reprogramming of laundry equipment.

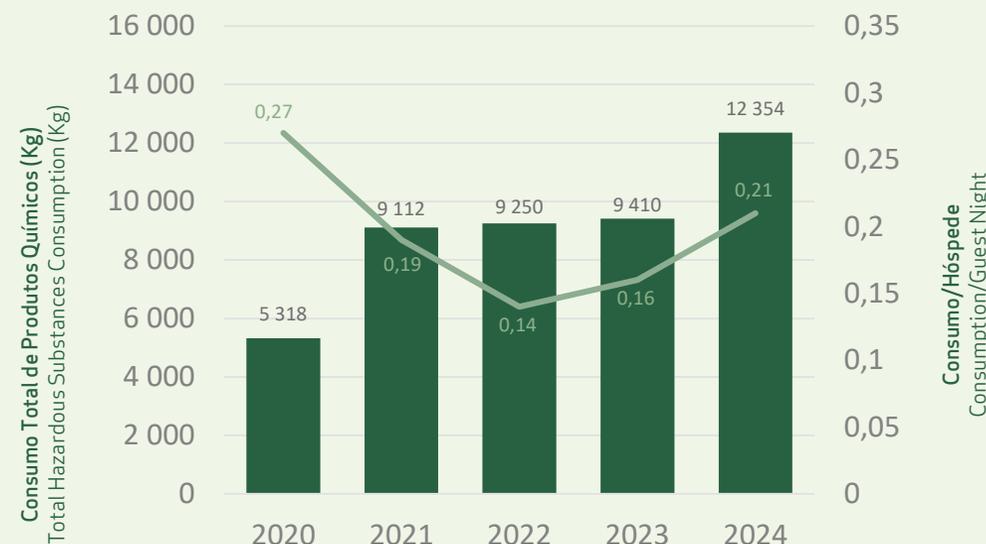


Gráfico 8 – Consumo Anual de Produtos Químicos (Kg)
Chart 8 – Annual Hazardous Substances Consumption (Kg)

PRODUÇÃO DE RESÍDUOS

WASTE PRODUCTION



PRODUÇÃO DE RESÍDUOS

WASTE PRODUCTION



DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

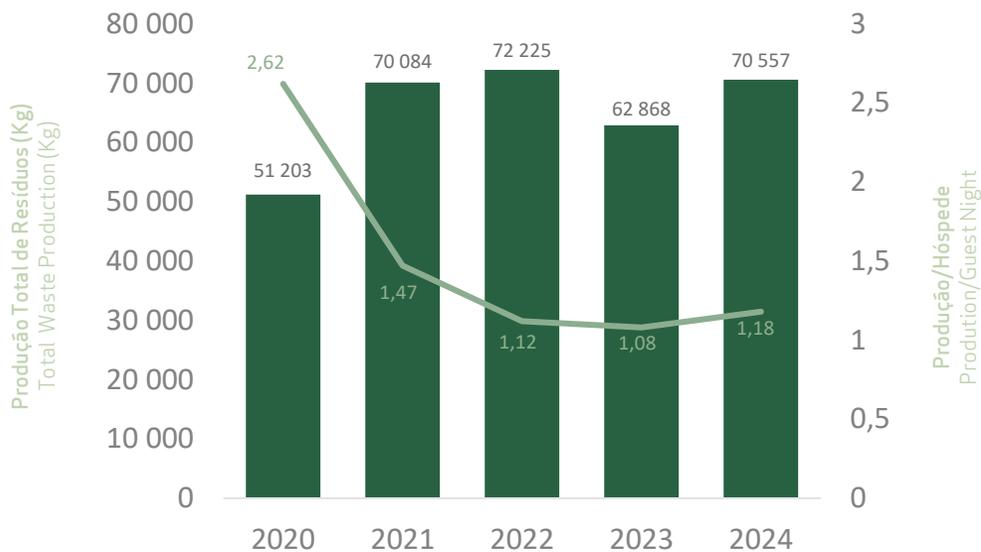


Gráfico 9 – Produção Anual de Resíduos (Kg)
Chart 9 – Annual Waste Production (Kg)

Em 2024, verifica-se um acréscimo de 9,59% da quantidade de resíduos produzidos por hóspede.

99,74% dos resíduos produzidos em 2024 são não perigosos.

In 2024, there is a 9,59% increase in the amount of waste produced per guest/night.

99,74% of the waste produced in 2024 is non-hazardous.

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



DIREITOS HUMANOS & DIREITOS DA CRIANÇA

HUMAN RIGHTS AND CHILDREN'S RIGHTS



SUSTENTABILIDADE SOCIAL

SOCIAL SUSTAINABILITY

Na Bensaude Hotels, todas as pessoas são tratadas com respeito, dignidade e igualdade independentemente da sua idade, género, nacionalidade, cultura, orientação sexual, crenças religiosas e políticas, limitações motoras ou mentais.

A Bensaude Hotels apoia a igualdade de direitos. Em 2024, 62,34% 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 apoia os Direitos Humanos e o respeito pelos Direitos da Crianças.

Na Bensaude Hotels as crianças são respeitadas e tratadas com dignidade. Temos uma política proativa de proteção das Crianças contra maus tratos e todo o tipo de exploração, incluindo a sexual. São comunicados às autoridades policiais os casos de suspeita de exploração e abuso de crianças.

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

Como parte deste nosso compromisso, em 2024 49% dos Colaboradores do Hotel tiveram formação em Direitos Humanos e Direitos da Criança. Os restantes Colaboradores serão alvo desta formação em 2025, abrangendo assim 100% dos Colaboradores em 2 anos.

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

In Bensaude Hotels, all people are treated with respect, dignity and equality regardless of age, gender, nationality, culture, sexual orientation, religious and political beliefs, physical or mental limitations.

Bensaude Hotels supports equal rights. In 2024, 62,34% of the total number of Employees of Terceira Mar Hotel are female. 36,36% of management positions are occupied by women.

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 a part of this commitment, in 2024 49% of the Employees were trained in Human Rights and Children's Rights. The remaining Employees will attend this training in 2025, covering 100% Employees trained within 2 years.

In 2024, there were no risk situations involving children.

COMUNIDADE E OUTRAS PARTES INTERESSADAS

COMMUNITY & STAKEHOLDERS



SUSTENTABILIDADE SOCIAL

SOCIAL SUSTAINABILITY

O Terceira Mar 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.

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

Em 2024, levou a cabo um conjunto de iniciativas de promoção do seu compromisso 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 2024, o Terceira Mar Hotel apoiou 2 Instituições de Solidariedade Social através de doação de bens fora de uso.

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

- Melhor aluno da Escola de Formação Turística e Hotelaria de Ponta Delgada
- Melhor aluno do curso de Recepção, 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.

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

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

In 2024, it carried out several initiatives to promote its commitment to the 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 2024, Terceira Mar Hotel supported 2 Charity Institutions through donations of out-of-use assets.

In 2024, Bensaude Hotels awarded finalist students:

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





COLABORADORES

EMPLOYEES

SUSTENTABILIDADE SOCIAL

SOCIAL SUSTAINABILITY

Paralelamente à rentabilidade dos capitais investidos, a Bensaude Hotels assegura a criação de um ambiente de trabalho positivo e estimulante, potenciando a valorização profissional e humana dos seus Colaboradores, assegurando:

- . Ações de formação profissional adequadas à sua qualificação, proporcionando um conhecimento especializado.
- . A promoção de consultas médicas e a realização de exames médicos, tendo em vista a verificação da aptidão física dos Colaboradores.
- . Atribuição de seguro de saúde gratuito.
- . Benefícios para os Colaboradores e, em muitos casos, familiares diretos (cônjuges e filhos) – “Programa Vantagem +” – permitindo o acesso a bens e serviços em condições mais vantajosas, através do estabelecimento de parcerias com várias entidades nas áreas da saúde, bem-estar, educação, entre outras.
- . Que a todos os Colaboradores é disponibilizado um contrato e trabalho escrito.
- . O pagamento do salário de acordo com o disposto na legislação em vigor, sendo creditado na conta bancária no último dia útil de cada mês.
- . Os Colaboradores têm 22 dias úteis de férias remuneradas, conforme o definido na legislação em vigor.
- . Os Colaboradores estabelecem voluntariamente o vínculo laboral e têm conhecimento que poderão rescindi-lo se assim o entenderem.
- . Aquando da contratação de novos Colaboradores, é dada preferência aos candidatos locais e regionais.



Besides the profitability of the invested capital, Bensaude Hotels ensures the creation of a positive and stimulating work environment, enhancing the professional and human appreciation of its Employees, providing:

- . Training actions appropriate to their qualification, providing a specialized knowledge.
- . Medical consultations and medical examinations, in order to verify their physical fitness.
- . Free health insurance.
- . Benefits for Employees and, in many cases, direct family members (spouses and children) - "Advantage Program" - allowing access to goods and services under more advantageous conditions through the establishment of partnerships with various entities in the areas of health, being, education, among others.
- . All employees are provided with a written contract.
- . The payment of the salary in accordance with the current legislation, being credited to the bank account on the last business day of each month.
- . The Employees have 22 working days of paid vacation, as defined in the legislation.
- . Employees voluntarily establish the employment relationship and are aware that they may terminate it if they wish so.
- . Preference is given to local and regional Employees when hiring new staff.

SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA

ECONOMIC SUSTAINABILITY



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

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

A Bensaude Hotels apoia, promove e aposta na economia local:

- . Prioridade para os produtos e serviços locais e regionais.
- . Divulgação junto dos hóspedes dos produtos regionais.
- . Divulga a gastronomia, restaurantes, bares, empresas de animação turística e eventos locais.
- . Promove atrações naturais e culturais.

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

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

Bensaude Hotels supports and promotes the local economy:

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



CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS 2024

RESULTADOS

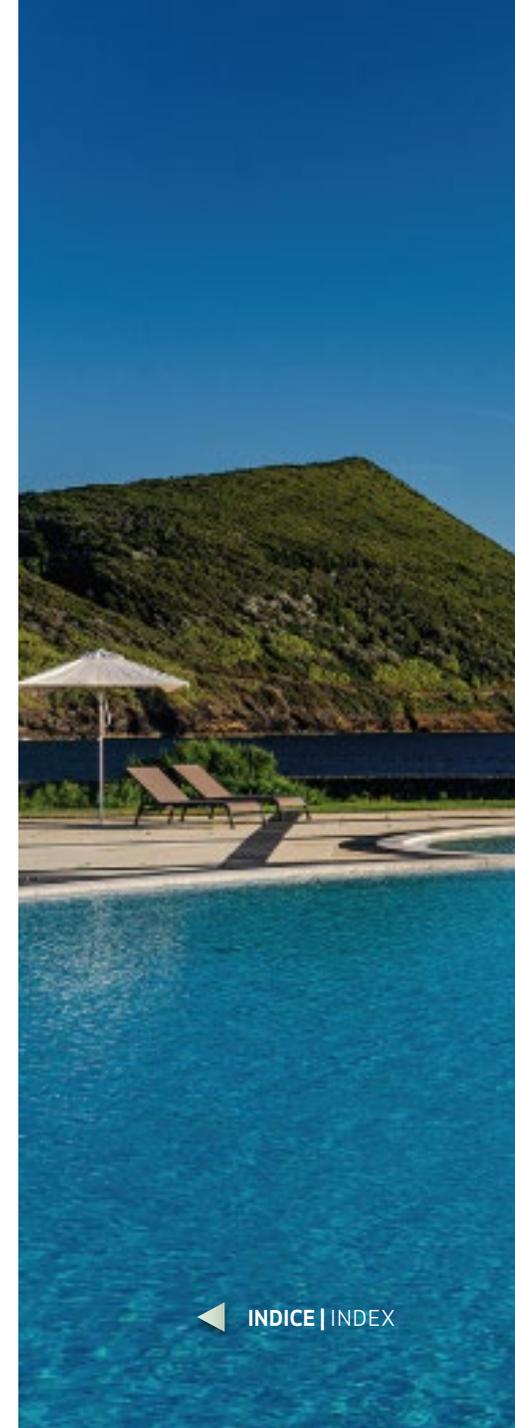
	REDUÇÃO GASES COM EFEITO DE ESTUFA		
CONSUMO DE ENERGIA	Manutenção do consumo de energia Eletricidade	Manutenção do valor de consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente a 2023 (38,83 kWh/Quarto Ocupado), através da manutenção das medidas implementadas.	NÃO CUMPRIDO Aumento 0,77% (39,13 kWh/Quarto 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 2023 (0,077 Kg/Refeição Servida), através da manutenção das medidas implementadas.	CUMPRIDO Redução 26,47% (0,057 Kg/Refeição Servida)
CONSUMO DE ÁGUA	Manutenção do consumo de Água	Manutenção do valor de consumo de água por hóspede relativamente a 2023 (0,291 m ³ /Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.	NÃO CUMPRIDO Aumento 5,93% (0,308 m ³ /Quarto Hóspede)



CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS 2024

RESULTADOS

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.	NÃO CUMPRIDO Aumento 53,97% (0,041 Kg/Kg Roupa Lavada)
	Clientes	Comunicação do Relatório de Sustentabilidade no website.	CUMPRIDO
COMUNIDADE & OUTRAS PARTES INTERESSADAS	Colaboradores	Comunicação mensal da performance ambiental aos Colaboradores, através da divulgação dos resultados obtidos.	CUMPRIDO
	Fornecedores	Consciencialização dos Fornecedores para a utilização racional dos recursos, através do envio de comunicação da performance da Bensaude Hotels.	CUMPRIDO
		Consciencialização dos Fornecedores para a importância da proteção dos Direitos Humanos, através do envio do Código de Conduta da Bensaude Hotels.	CUMPRIDO
	Responsabilidade Social	Realizar 2 doações a Instituições de Solidariedade Social.	CUMPRIDO
		Apoiar iniciativas de melhoria da Comunidade, através de ações de angariação de donativos, envolvendo Colaboradores, Hóspedes e Visitantes.	CUMPRIDO
	Proteção e Conservação da Biodiversidade	Apoiar projetos locais de proteção e conservação da Natureza e bem-estar animal, através da recolha de donativos por parte dos Colaboradores, Hóspedes e Visitantes.	CUMPRIDO
	Promoção da Ligação à Comunidade Local	Realização dos “Maiois”.	CUMPRIDO
		Decoração da “Árvore de Natal Ambiental”, com a participação dos Hóspedes.	CUMPRIDO



ACHIEVEMENT OF GOALS 2024

			RESULT	
ENERGY CONSUMPTION	REDUCTION OF GREENHOUSE GAS EMISSIONS	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.	NOT ACHIEVED 0,77% Increase (39,13 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 2023 (0,077 Kg / Meal), through the maintenance of implemented actions.	ACHIEVED 26,47% Reduction (0,057 Kg/Meal)
WATER CONSUMPTION		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.	NOT ACHIEVED 5,93% Increase (0,308 m ³ /Guest Night)



ACHIEVEMENT OF GOALS 2024

			RESULT
HAZARDOUS SUBSTANCES CONSUMPTION	Maintenance of Hazardous Substances Consumption	Maintenance of chemical products consumption in the laundry compared to 2023 (0,027 Kg / Kg Washed Linen), through the maintenance of good practices implemented and awareness of the Employees.	NOT ACHIEVED 53,97% Increase (0,041 Kg/Kg Washed Linen)
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.	ACHIEVED
		Making suppliers aware of the importance of protecting human rights by providing them with the Bensaude Hotels Code of Conduct.	ACHIEVED
	Social Responsibility	2 Donations to Social Solidarity Institutions.	ACHIEVED
		Support community improvement initiatives, through actions to collect monetary donations by Employees, Guests and Visitors.	ACHIEVED
	Protecting and Supporting Biodiversity	Support local projects for the protection and conservation of nature and animal welfare, through actions to collect monetary donations by Employees, Guests and Visitors.	ACHIEVED
	Promotion of the Local Community	"Maio".	ACHIEVED
		Decoration of the "Environmental Christmas Tree" with the participation of Guests.	ACHIEVED



OBJETIVOS 2025

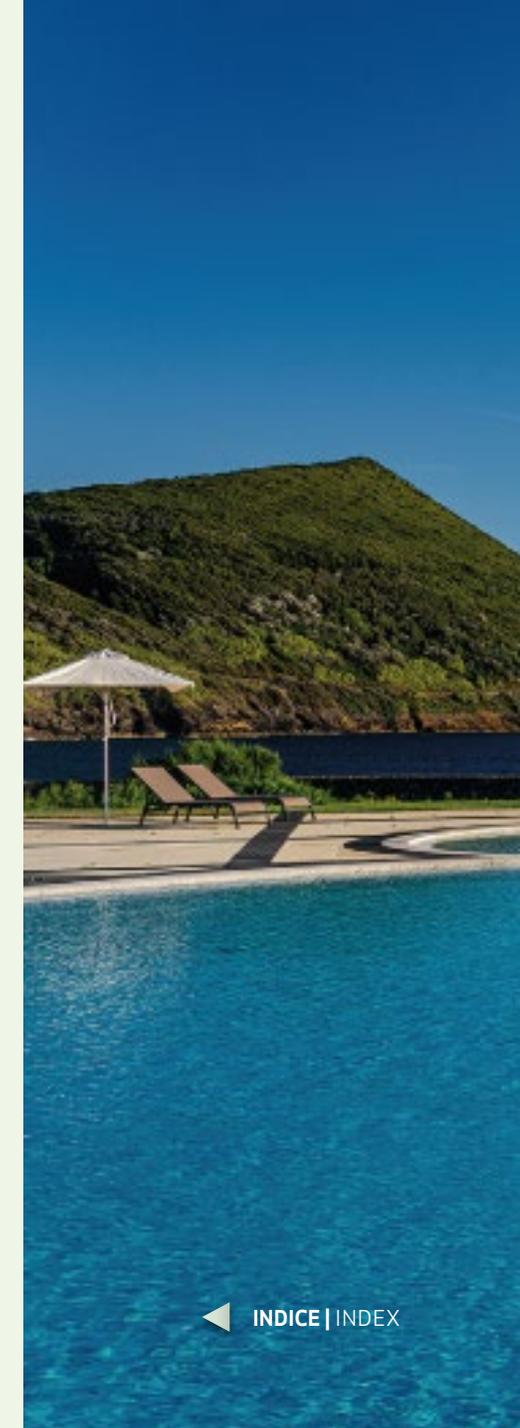
CONSUMO DE ENERGIA	REDUÇÃO GASES COM EFEITO DE ESTUFA	Manutenção do consumo de energia Eletricidade	Manutenção do valor de consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente a 2023 (38,83 kWh/Quarto Ocupado), através da manutenção das medidas implementadas.
		Mobilidade Elétrica	Instalação de posto de carregamento para dois veículos elétricos.
		Redução do consumo de energia Gasóleo	Redução 60% do valor de consumo de gasóleo por hóspede relativamente a 2022 (0,02 L/Hóspede), através de rotinas de manutenção preventiva.
		Redução do consumo de energia Gás Butano	Redução 22% do valor de consumo de gás por refeição servida relativamente a 2023 (0,060 Kg/Refeição Servida), através da manutenção das medidas implementadas.
CONSUMO DE ÁGUA		Redução do consumo de Água	Redução 2,5% do valor de consumo de água por hóspede relativamente a 2024 (0,300 m ³ /Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.



OBJETIVOS 2025

CONSUMO DE SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS	Redução do consumo Produtos Químicos	Redução 26,8% do valor de consumo de produtos químicos na lavanderia relativamente a 2024 (0,03 Kg/Kg Roupa Lavada), através da manutenção das boas práticas implementadas e sensibilização dos Colaboradores.
	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.
		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	Realizar 2 doações a Instituições de Solidariedade Social.
		Apoiar iniciativas de melhoria da Comunidade, através de ações de angariação de donativos, envolvendo Colaboradores, Hóspedes e Visitantes.
	Proteção e Conservação da Biodiversidade	Apoiar projetos locais de proteção e conservação da Natureza e bem-estar animal, através da recolha de donativos por parte dos Colaboradores, Hóspedes e Visitantes.
		Proteção da biodiversidade noturna, através da iniciativa promovida pela SPEA – Campanha SOS Cagarro.
		Prevenção da poluição e minimização dos impactos negativos, através da eliminação ou redução do uso de plásticos de utilização única.
	Promoção da Ligação à Comunidade Local	Realização dos “Maios”.
		Reutilização de materiais para decoração.

COMUNIDADE & OUTRAS PARTES INTERESSADAS



GOALS 2025

ENERGY CONSUMPTION	REDUCTION OF GREENHOUSE GAS EMISSIONS	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.
		Electrical Mobility	Charging station for two electric vehicles.
		Reduction of energy consumption - Diesel	60% Reduction of diesel consumption per guest compared to 2022 (0,02 L / Guest Night), through preventive maintenance routines.
		Reduction of energy consumption - Butane Gas	22% Reduction of butane gas consumption per served meals compared to 2023 (0,060 Kg / Served Meal), through the maintenance of implemented actions.
WATER CONSUMPTION		Reduction of Water consumption	2,5% Reduction of water consumption per guest compared to 2024 (0,300 m ³ / Guest Night), through the maintenance of implemented actions.



GOALS 2025

HAZARDOUS SUBSTANCES CONSUMPTION	Reduction of Hazardous Substances Consumption	26,8% Reduction of chemical products consumption in the laundry compared to 2024 (0,03 Kg / Kg Washed Linen), through the maintenance of good practices implemented and awareness of the Employees.
	Guests	Communication of the Sustainability Report on the website.
	Employees	Monthly communication of environmental performance to Employees, through the dissemination of the results obtained.
	Suppliers	Suppliers' awareness for the rational use of resources, through the communication of the performance of Bensaude Hotels.
		Making suppliers aware of the importance of protecting human rights by providing them with the Bensaude Hotels Code of Conduct.
		Raising awareness among suppliers of the importance of promoting, publicizing and encouraging their customers to purchase products with sustainability certification and from sustainable production methods, through a mailing list.
	Social Responsibility	2 Donations to Social Solidarity Institutions.
		Support community improvement initiatives, through actions to collect monetary donations by Employees, Guests and Visitors.
	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.
		Protection of nocturnal biodiversity, through the initiative promoted by SPEA - SOS Cagarro Campaign *.
Preventing pollution and minimizing negative impacts by eliminating or reducing the use of single-use plastics.		
Promotion of the Local Community	"Maios".	
	Reuse of materials for Christmas decorations.	

COMMUNITY & STAKEHOLDERS

* 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

2024 Relatório de Sustentabilidade
Terceira Mar Hotel

AUTOR | AUTHOR

Departamento Qualidade & Ambiente
Valéria Pimentel

EDITORA | PUBLISHER

Bensaude Hotels

LOCAL

Ponta Delgada

DATA | DATE

Março 2025

DESIGN

