



BY **BENSAUDE**
HOTELS

2025

Relatório de Sustentabilidade

SUSTAINABILITY REPORT

INDICE

INDEX

NOTA INTRODUTÓRIA	3	ELETRICIDADE	14-15	DIREITOS HUMANOS	
OPENING REMARKS		ELECTRICITY		& DIREITOS DA CRIANÇA	24
				HUMAN RIGHTS AND CHILDREN'S RIGHTS	
CERTIFICAÇÃO & SELOS	4	GÁS BUTANO	16-17	COMUNIDADE E	
CERTIFICATION & AWARDS		BUTANE GAS		OUTRAS PARTES INTERESSADAS	
				25	
APRESENTAÇÃO HOTEL DO CARACOL	5-6	EMISSÃO DE CO2	18-19	COMMUNITY & STAKEHOLDERS	
HOTEL DO CARACOL		CO2 EMISSION			
POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE		PRODUTOS QUÍMICOS	20-21	COLABORADORES	26
7		HAZARDOUS SUBSTANCES		EMPLOYEES	
SUSTAINABILITY POLICY		PRODUÇÃO DE RESÍDUOS	22-23	SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA	
		WASTE PRODUCTION		27	
CONSUMO DE ÁGUA	9-10			ECONOMIC SUSTAINABILITY	
WATER CONSUMPTION					
CONSUMO DE ENERGIA	11-13			CUMPRIMENTO DOS	
ENERGY CONSUMPTION				OBJETIVOS 2025	
				28-30	
				ACHIEVEMENT OF	
				GOALS 2025	31-33
				OBJETIVOS 2026	
				34-36	
				GOALS 2026	37-39
				FICHA TÉCNICA	
				40	

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.

O Hotel do Caracol já deu início ao processo de integração na Certificação Travelife da Bensaude Hotels, cuja atribuição está prevista para 2027.

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.

Hotel do Caracol has already begun the process of integrating Bensaude Hotels' Travelife Certification, which is expected to be awarded in 2027.

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.

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

A Associação da Hotelaria de Portugal atribui o Selo de Sustentabilidade Ambiental ao Hotel do Caracol pelo seu compromisso com o Programa HEART - Programa Corporativo de Responsabilidade Social e Sustentabilidade Ambiental da AHP.

Os hotéis que exibem estes símbolos fazem parte de uma rede ativamente comprometida com princípios sociais e ambientais.

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.

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

HEART is a Sustainable Development Programme powered by the Portuguese Hotel's Association (AHP), aiming to engage hotels in promoting sustainable tourism.

Hotels displaying these symbols are part of a network actively committed to social and environmental principles.

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



BY BENSAUDE
HOTELS

APRESENTAÇÃO HOTEL DO CARACOL

HOTEL DO CARACOL

APRESENTAÇÃO HOTEL DO CARACOL

HOTEL DO CARACOL

O Hotel do Caracol, localizado em Angra do Heroísmo, é uma unidade hoteleira de 4 estrelas com vistas impressionantes do Atlântico. Com fácil acesso às maravilhas naturais e culturais da ilha, é um deslumbrante refúgio à beira-mar.

A sua localização privilegiada perto do centro da cidade classificada Património Mundial pela UNESCO, permite que os hóspedes se imerjam na história enquanto desfrutam de confortos modernos.

O Hotel do Caracol dispõe de 100 quartos, dos quais 6 são suites juniores, 11 suites e 2 quartos adaptados para Hóspedes com mobilidade condicionada.

O Hotel dispõe de piscina exterior, ginásio com piscina interior aquecida, banho turco, sauna, centro de massagem, entre outras comodidades.

Hotel do Caracol, located in Angra do Heroísmo, is a 4-star hotel with impressive views of the Atlantic. With easy access to the island's natural and cultural wonders, it is a stunning seaside retreat.

Its privileged location near the city center, classified as a World Heritage Site by UNESCO, allows guests to immerse themselves in history while enjoying modern comforts.

Hotel do Caracol has 100 rooms, including 6 junior suites, 11 suites and 2 rooms adapted for guests with restricted mobility.

The hotel has an outdoor pool, gym with heated indoor pool, Turkish bath, sauna, massage center, and other conveniences.



POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

SUSTAINABILITY POLICY

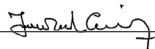
A Bensaude Hotels, no desenvolvimento das suas atividades de Alojamento, Restauração e Lazer, aposta na Sustentabilidade Ambiental, Social e Económica, através da definição, revisão e monitorização de objetivos com vista à melhoria contínua do seu desempenho, visando a minimização dos impactos ambientais,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

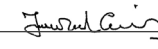
Bensaude Hotels, in the development of its activities of providing Accommodation, Restaurant and Leisure services, is committed to Environmental, Social and Economic Sustainability, through the definition, revision and monitoring of objectives with the purpose of continuous improvement of its performance,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

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

O Hotel do Caracol foi integrado na rede de hotéis Bensaude Hotels, em Agosto 2024.

Ao longo de 2025, foi monitorizado o seu desempenho nos diversos descritores, pelo que nos capítulos seguintes serão apresentados os indicadores obtidos, os quais serão o *baseline* para a definição de metas e objetivos operacionais para 2026.

Por esse motivo, não será apresentada a análise de desempenho no presente Relatório de Sustentabilidade.

Esse exercício irá constar no Relatório de Sustentabilidade 2026, a ser elaborado em 2027.

Hotel do Caracol joined the Bensaude Hotels chain in August 2024.

Throughout 2025, its performance was monitored across various indicators, and the following chapters will present the results obtained, which will serve as the baseline for setting operational goals and objectives for 2026.

For this reason, the performance analysis will not be presented in this Sustainability Report.

This exercise will be included in the 2026 Sustainability Report, to be prepared in 2027.





CONSUMO DE ÁGUA

WATER CONSUMPTION

CONSUMO DE ÁGUA

WATER CONSUMPTION

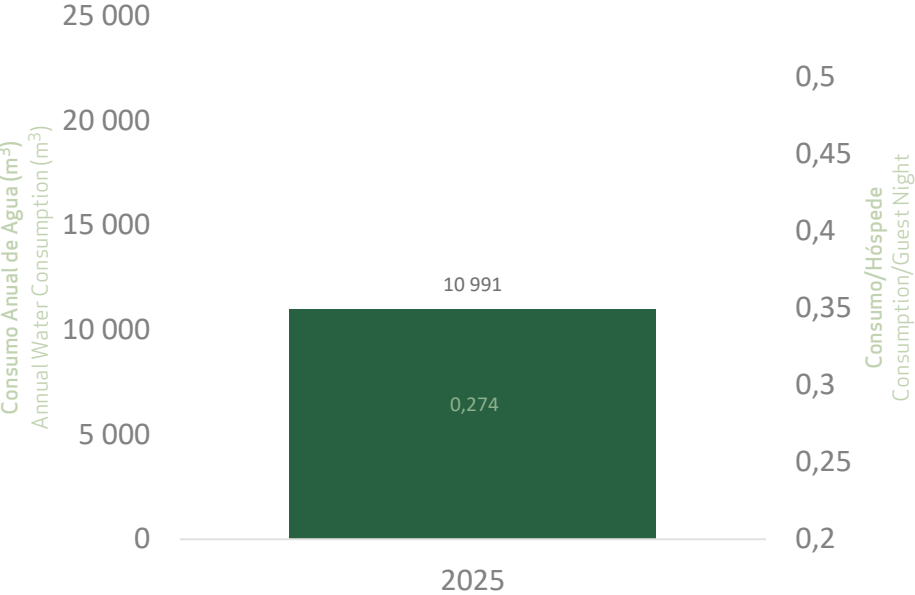


Gráfico 1 – Consumo Anual de Água (m³)
Chart 1 – Annual Water Consumption (m³)

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

No Hotel do Caracol, 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
- . Controlo de descarga dos autoclismos
- . Monitorização diária dos consumos de água

Em 2025, verifica-se um consumo de água por hóspede de 0,274 m³.

In Hotel do Caracol, 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 program
- . Dual flush
- . Daily monitoring of water consumption

In 2025, there is a water consumption per guest/night 0,274 m³.

CONSUMO DE ENERGIA

ENERGY CONSUMPTION



CONSUMO DE ENERGIA

ENERGY CONSUMPTION



DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

No Hotel do Caracol, 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 e gás, tendo implementado um conjunto de medidas:

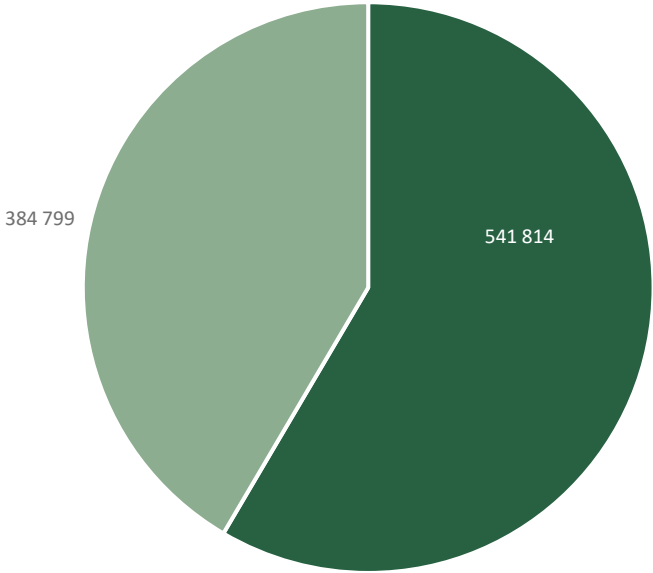
- . Sensibilização dos Colaboradores
- . Instalação de temporizadores/sensores de presença
- . Instalação gradual de iluminação LED
- . Sistema de corte de energia nos quartos
- . Vidros duplos
- . Monitorização diária dos consumos de energia
- . Critérios de aquisição de equipamentos com maior eficiência energética
- . Plano de Manutenção
- . Verificação anual da rede de gás
- . Gestão da utilização dos equipamentos de cozinha em função do n.º de refeições

In Hotel do Caracol, energy efficiency is a commitment that has always been adopted, and has been increasingly reinforcing its efforts to optimize consumption of electricity and butane gas, and has implemented a set of actions:

- . Awareness of Employees
- . Lighting timers/sensors
- . LED lighting
- . Automatic energy switch-off system
- . Double glazing
- . Daily monitoring of energy consumption
- . Energy-efficient purchasing policy
- . Maintenance plan
- . Annual gas network verification
- . Management of cooking equipment according to the number of meals

CONSUMO DE ENERGIA

ENERGY CONSUMPTION



■ Eletricidade | Electricity ■ Gás Butano | Butane Gas

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

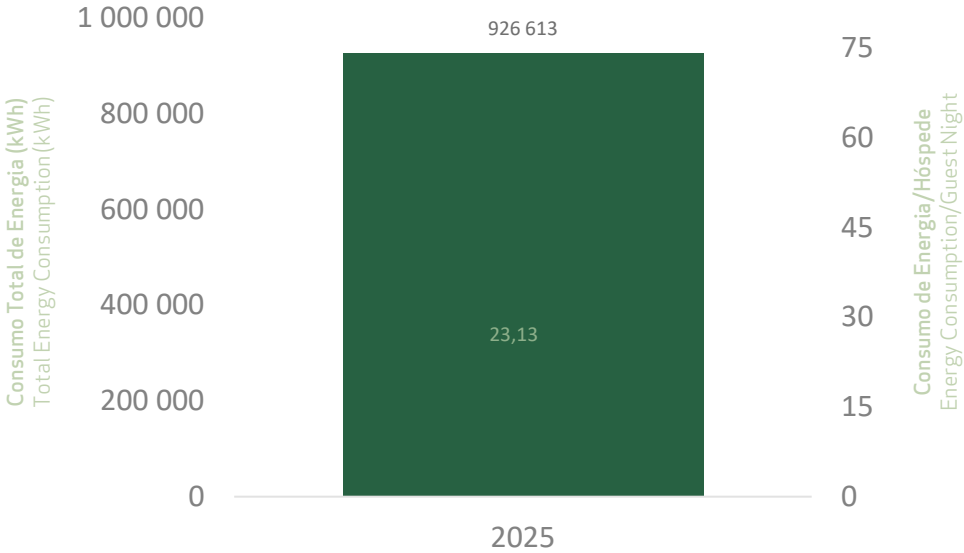


Gráfico 3 – Consumo Anual de Energia (kWh)
Chart 3 – Annual Energy Consumption (kWh)

ELETRICIDADE

ELECTRICITY



ELETRICIDADE

ELECTRICITY

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

Em 2025, regista-se um consumo de eletricidade por quarto ocupado de 22,35 kWh.

Em 2025, 32,14% da eletricidade consumida foi produzida a partir de fontes de energia renováveis (Eólica, Hídrica e Geotérmica).

In 2025, there was an electric energy consumption per room/night of 22,35 kWh.

In 2025, 32,14% of the electricity consumed was produced from renewable energy sources (wind, hydro and geothermal).

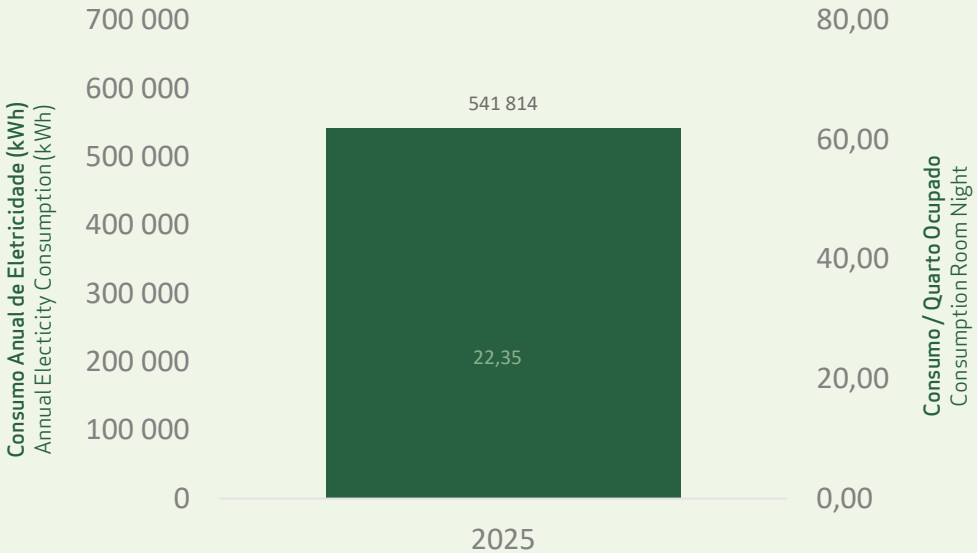


Gráfico 4 – Consumo Anual de Eletricidade (kWh)
Chart 4 – Annual Electricity Consumption (kWh)

GÁS BUTANO

BUTANE GAS



GÁS BUTANO

BUTANE GAS

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

O gás butano é utilizado para o aquecimento de água e nas atividades relacionadas com a preparação de refeições.

O hotel não dispõe atualmente de dispositivo de monitorização ou medição que permita desagregar o consumo global de gás butano que permita estabelecer o consumo de gás associado ao aquecimento de água, ou o consumo de gás associado à preparação e confeção de refeições.

Assim, será apresentado o consumo total de gás butano de 2025.

Em 2025, obteve-se um consumo total de 384 799 kWh e um consumo por hóspede de 9,61 kWh.

The butane gas is used for water heating and in food preparation activities.

Currently, the hotel does not have a monitoring or measuring device that allows the overall consumption of butane gas to be disaggregated in order to establish the gas consumption associated with water heating or the gas consumption associated with the preparation and cooking of meals.

Therefore, will be presented the total consumption of butane gas for 2025.

In 2025, there was a total butane gas consumption of 384 799 kWh and consumption per guest/night of 9,61 kWh.

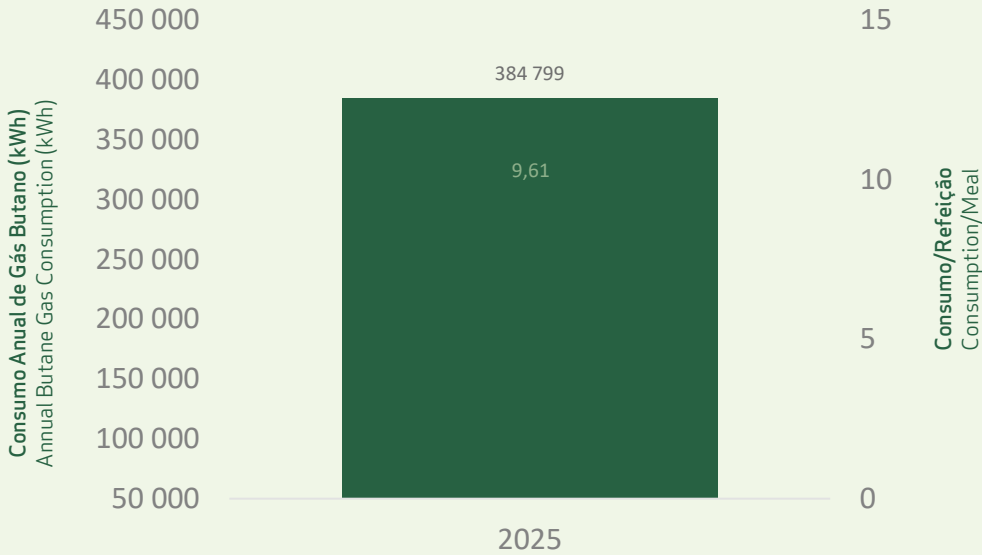


Gráfico 5 – Consumo Anual de Gás Butano (kWh)
Chart 5 – Annual Butane Gas Consumption (kWh)

EMISSÃO DE CO₂

CO₂ EMISSION



EMISSÃO DE CO₂

CO₂ EMISSION



DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

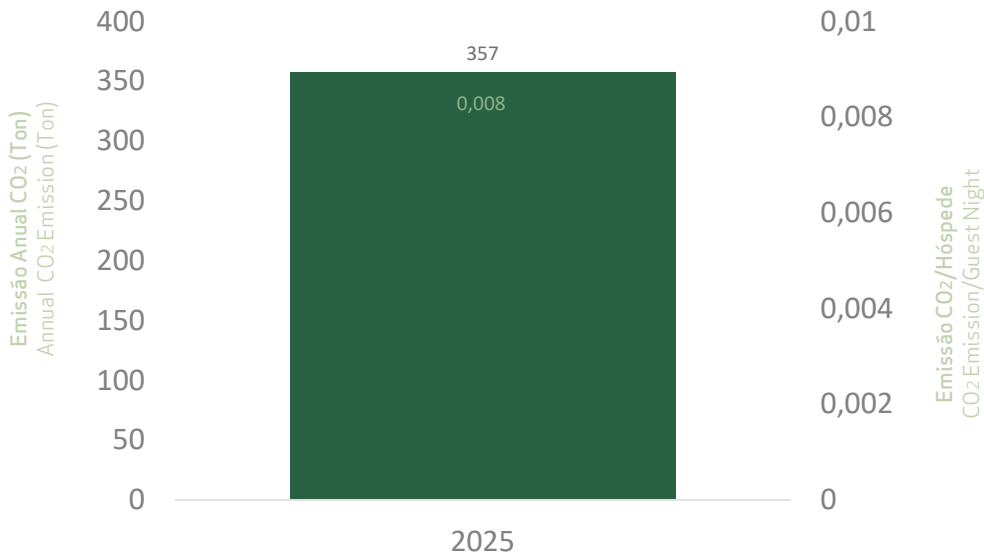


Gráfico 6 – Emissão Anual de CO₂ (Ton)
Chart 6 – Annual CO₂ Emissions (Ton)

As emissões de CO₂ do Hotel do Caracol dividem-se em indiretas (69%), resultantes do consumo de eletricidade e diretas (31%), relativas ao consumo de gás.

Hotel do Caracol CO₂ emissions are divided into indirect (69%), from electrical consumption and direct (31%), from butane gas consumption.

Registou-se um valor de 0,0064 tCO₂ por hóspede (referente às emissões de eletricidade), e um valor de 0,00256 tCO₂ por hóspede, referente às emissões de gás butano.

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

In 2025, there was a value of 0,0064 tCO₂ per guest/night (electricity emissions), and a value of emissions of 0,00256 tCO₂ per guest/night, referring to butane gas emissions.

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 Hotel do Caracol, 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 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 Hotel do Caracol, procedures are implemented to ensure the correct and safe use of the chemical substances:

- . Cleaning and sanitizing plans
- . Dosage control system
- . 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

Em 2025, verifica-se um consumo de produtos químicos por hóspede de 0,100 Kg.

In 2025, there was a consumption of chemical products per guest/night of 0,100 Kg.

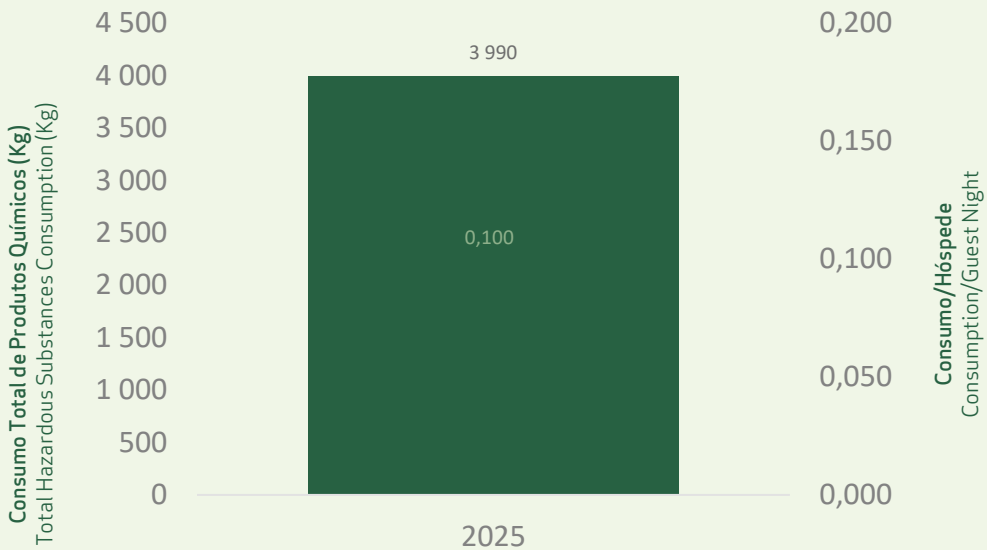


Gráfico 7 – Consumo Anual de Produtos Químicos (Kg)
Chart 7 – Annual Hazardous Substances Consumption (Kg)

PRODUÇÃO DE RESÍDUOS

WASTE PRODUCTION

PRODUÇÃO DE RESÍDUOS

WASTE PRODUCTION

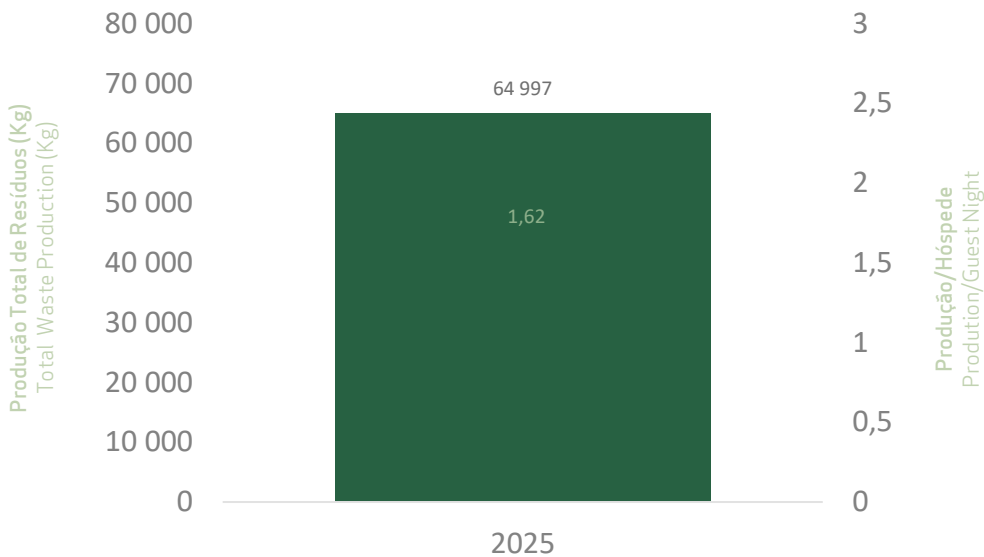


Gráfico 8 – Produção Anual de Resíduos (Kg)
Chart 8 – Annual Waste Production (Kg)

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

Em 2025, a produção de resíduos por hóspede foi de 1,62 Kg.

99,52% dos resíduos produzidos em 2025 são não perigosos.

In 2025, the amount of waste produced per guest/night was 1,62 Kg.

99,52% of the waste produced in 2025 is non-hazardous.

No Hotel do Caracol, 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
- . Encaminhamento dos resíduos para operadores licenciados
- . Sensibilização dos Hóspedes e Colaboradores para a separação seletiva dos resíduos
- . Redução de resíduos de embalagem
- . Aquisição de produtos em embalagens de maior capacidade

In Hotel do Caracol, 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, gênero, nacionalidade, cultura, orientação sexual, crenças religiosas e políticas, limitações motoras ou mentais.

A Bensaude Hotels apoia a igualdade de direitos.

Em 2025, 62,07% do total de Colaboradores do Hotel do Caracol são do sexo feminino.

44,44% 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, 29% 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.

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, 62,07% of the total number of Employees of Hotel do Caracol are female.

44,44% 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, 29% of the Employees were trained in Human Rights and Children's Rights. The remaining Employees will attend this training in 2026, covering 100% Employees trained within 2 years.

In 2025, there were no risk situations involving children.

COMUNIDADE E OUTRAS PARTES INTERESSADAS

COMMUNITY & STAKEHOLDERS

SUSTENTABILIDADE SOCIAL

SOCIAL SUSTAINABILITY

O Hotel do Caracol 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 2025, levou a cabo um conjunto de iniciativas de promoção do seu compromisso na preservação da cultura, religião e tradições regionais:

- Realização dos "Maios" (Tradição local que se comemora no dia 1 de Maio.

Os Maios são bonecos artesanais representando pessoas em tamanho real realizando atividades do dia a dia. Os Maios são colocados à porta de casa, à janela, ao balcão e em outros espaços exteriores, muitas vezes acompanhados de versos com diversas críticas ou sátiras sociais)

Destaca-se também:

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

Em 2025, o Hotel do Caracol apoiou Instituições de Solidariedade Social através de doação de bens fora de uso.

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

HOTEL DO CARACOL 2025



Hotel do Caracol 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 2025, it carried out several initiatives to promote its commitment to the preservation of culture, religion and regional traditions:

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

It is also worth mentioning:

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

In 2025, hotel do Caracol supported Charity Institutions through donations of out-of-use assets.

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 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.
- A quando 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 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 2025

RESULTADOS

CONSUMO DE ENERGIA	REDUÇÃO GASES COM EFEITO DE ESTUFA	Monitorização do consumo de energia Eletricidade	Monitorização do valor de consumo de eletricidade por quarto ocupado em 2025 (kWh/Quarto Ocupado).	CUMPRIDO (22,35 kWh/Quarto Ocupado)
		Monitorização do consumo de energia Gás Butano	Monitorização do valor de consumo de gás por hóspede em 2025 (Kg/Hóspede).	CUMPRIDO (0,088 Kg/Hóspede)
CONSUMO DE ÁGUA		Monitorização do consumo de Água	Monitorização do valor de consumo de água por hóspede em 2025 (m³/Hóspede).	CUMPRIDO (0,274 m³/Quarto Hóspede)



CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS 2025

			RESULTADOS
CONSUMO DE SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS	Monitorização do consumo Produtos Químicos	Monitorização do valor de consumo de produtos químicos por hóspede em 2025 (Kg/Hóspede).	CUMPRIDO (0,100 Kg/Hóspede)
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
		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



CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS 2025

			RESULTADOS
COMUNIDADE & OUTRAS PARTES INTERESSADAS	Responsabilidade Social	Realizar 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
		Proteção da biodiversidade noturna – Cagarro* - através redução da iluminação exterior, no período noturno, nos meses de outubro e novembro.	CUMPRIDO
	Prevenção e Gestão de Resíduos	Decoração de Natal realizada pelos Colaboradores com materiais reutilizados.	CUMPRIDO
	Promoção da Ligação à Comunidade Local	Realização dos “Maios”.	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	Monitoring of energy consumption - Electricity	Monitoring of electricity consumption per occupied room in 2025 (kWh / Room Night).	ACHIEVED (22,35 kWh/Room Night)
		Monitoring of energy consumption - Butane Gas	Monitoring of butane gas consumption per guest in 2025 (Kg / Guest Night).	ACHIEVED (0,88 Kg/Guest Night)
WATER CONSUMPTION		Monitoring of Water consumption	Monitoring of water consumption per guest in 2025 (m³ / Guest Night).	ACHIEVED (0,274 m³/Guest Night)



ACHIEVEMENT OF GOALS 2025

			RESULT
HAZARDOUS SUBSTANCES CONSUMPTION	Monitoring of Hazardous Substances Consumption	Monitoring of chemical products per guest in 2025 (Kg / Guest Night).	ACHIEVED (0,100 Kg/Guest Night)
COMMUNITY & STAKEHOLDERS	Employees	Monthly communication of environmental performance to Employees.	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
		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



ACHIEVEMENT OF GOALS 2025

			RESULT
COMMUNITY & STAKEHOLDERS	Social Responsibility	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
		Protection of nightlife biodiversity – Cagarro* - by reducing outdoor lighting in October and November.	ACHIEVED
	Prevention and Reduction of Waste	Christmas decorations handmade by Employees using repurposed materials.	ACHIEVED
	Promotion of the Local Community	“Maíos”.	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 GASES COM EFEITO DE ESTUFA	Manutenção do consumo de energia Eletricidade	Manutenção do valor de consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente a 2025 (22,35 kWh/Quarto Ocupado), através da sensibilização dos Hóspedes e Colaboradores, conversão gradual para iluminação LED e utilização responsável do ar condicionado nos quartos.
		Manutenção do consumo de energia Gás Butano	Manutenção do valor de consumo de gás hóspede relativamente a 2025 (0,88 Kg/Hóspede), através da sensibilização dos Colaboradores e manutenção das medidas implementadas.
CONSUMO DE ÁGUA		Manutenção do consumo de Água	Manutenção do valor de consumo de água por hóspede relativamente a 2025 (0,274 m³/Hóspede), através da sensibilização dos Hóspedes e Colaboradores e instalação de redutores de caudal.
CONSUMO DE SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS		Manutenção do consumo Produtos Químicos	Manutenção do valor de consumo de produtos químicos por hóspede relativamente a 2025 (0,100 Kg/Hóspede), através da manutenção das boas práticas implementadas e sensibilização dos Colaboradores.



OBJETIVOS 2026

COMUNIDADE & OUTRAS PARTES INTERESSADAS	Clientes	Comunicação do Relatório de Sustentabilidade no website.
	Colaboradores	Comunicação mensal da performance ambiental aos Colaboradores, através da divulgação dos resultados obtidos.
	Fornecedores	Consciencialização dos Fornecedores para a utilização racional dos recursos, através do envio de comunicação da performance da Bensaude Hotels.
		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.



OBJETIVOS 2026

COMUNIDADE & OUTRAS PARTES INTERESSADAS	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.
	Prevenção e Gestão de Resíduos	Decoração de Natal realizada pelos Colaboradores com materiais reutilizados.
		Instalação de recipientes para separação seletiva de resíduos nos quartos e áreas públicas.
	Promoção da Ligação à Comunidade Local	Realização dos “Maiores”.

* 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 energy consumption - Electricity	Maintenance of electricity consumption per occupied room compared to 2025 (22,35 kWh / Room Night), through awareness of Guest and Employees, gradually converting LED to lighting and encouraging responsible use of air conditioning equipment in guest rooms.
		Maintenance of energy consumption - Butane Gas	Maintenance of butane gas consumption per guest compared to 2025 (0,88 Kg / Guest Night), through awareness of Employees and maintenance of implemented actions.
WATER CONSUMPTION		Maintenance of Water consumption	Maintenance of water consumption per guest compared to 2025 (0,274 m³ / Guest Night), through awareness of Guests and Employees and installation of water flow reducers.
HAZARDOUS SUBSTANCES CONSUMPTION		Maintenance of Hazardous Substances Consumption	Maintenance of chemical products consumption per guest compared to 2025 (0,100 Kg / Guest Night), through the maintenance of implemented actions and awareness of the Employees.



GOALS 2026

COMMUNITY & STAKEHOLDERS	Guests	Communication of the Sustainability Report on the website.
	Employees	Monthly communication of environmental performance to 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	2 Donations to Social Solidarity Institutions.
		Support community improvement initiatives, through actions to collect monetary donations by Employees, Guests and Visitors.



GOALS 2026

COMMUNITY & STAKEHOLDERS	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 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.
	Prevention and Reduction of Waste	Christmas decorations handmade by Employees using repurposed materials.
		Installation of recycling bins in guest rooms and public areas.
	Promotion of the Local Community	“Maios”.

* 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
Hotel do Caracol

AUTOR | AUTHOR

Departamento Qualidade & Ambiente
Valéria Pimentel

EDITORA | PUBLISHER

Bensaude Hotels

LOCAL

Ponta Delgada

DATA | DATE

Março 2026

DESIGN

