



2023

**RELATÓRIO
DE SUSTENTABILIDADE**
SUSTAINABILITY
REPORT





ÍNDICE INDEX

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

NOTA INTRODUTÓRIA

OPENING REMARKS

A Bensaude Hotels Collection, no âmbito do desenvolvimento das suas atividades de prestação de serviços de Alojamento, Restauração e Lazer, aposta no desenvolvimento sustentável, promovendo atividades e práticas amigas do Ambiente, em equilíbrio com práticas de responsabilidade social e de fomento da economia.

Assim, e consciente do impacto das suas atividades a nível social, económico e ambiental, e na sequência dos seus objetivos e estratégias, a Bensaude Hotels Collection assumiu o compromisso de subscrever uma certificação de Turismo Sustentável: Travelife - Accommodation Sustainability.

Bensaude Hotels Collection, as part of the development of its activities of providing Accommodation, Restaurant and Leisure services, is committed to sustainable development, promoting environmentally friendly activities and practices, in balance with practices of social responsibility and economic development.

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



CERTIFICAÇÃO & SELOS

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



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

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



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

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

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



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

O Selo de Sustentabilidade Ambiental – WE CARE, é entregue às empresas comprometidas com:

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



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

CERTIFICATION & AWARDS

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



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

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



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

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

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



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

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

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



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

APRESENTAÇÃO DO HOTEL AÇORES LISBOA

HOTEL AÇORES LISBOA





APRESENTAÇÃO DO HOTEL AÇORES LISBOA

HOTEL AÇORES LISBOA

O Hotel Açores Lisboa abriu em 2005, junto ao mais importante centro financeiro de Lisboa.

O Hotel assume-se como uma elegante Unidade Hoteleira de 4 estrelas, exibindo na sua fachada a magia dos Açores.

As facilidades oferecidas, a sua localização próxima da Fundação Gulbenkian, em frente ao Metro da Praça de Espanha, são uma vantagem para os hóspedes com estadias de negócios e de lazer na cidade de Lisboa.

O Hotel Açores Lisboa, para além de Restaurante e Bar, disponibiliza parque privativo e Wi-Fi gratuito em todo o Hotel, serviço de lavandaria, de mini-bar e de room-service, grelha de canais temáticos, cofre no quarto e quartos adaptados para clientes com mobilidade reduzida.

O Hotel apresenta 128 quartos, dos quais 5 suites e 39 quartos Executivos. Os quartos são amplos e, simultaneamente, acolhedores.

Hotel Açores Lisboa opened in 2005, next to the most important financial center of Lisbon.

The Hotel assumes itself as an elegant 4 star Hotel Unit, exhibiting in its façade the magic of the Azores.

The facilities offered, is its location, near the Gulbenkian Foundation and in front of the metro station of the “Praça de Espanha”, are an advantage for guests who visit Lisbon whether on vacation or business.

Hotel Açores Lisboa, in addition to Restaurant and Bar, offers private parking and free Wi-Fi throughout the Hotel, laundry service, mini-bar and room service, thematic channel grid, in-room safe and rooms adapted for guests with reduced mobility.

The Hotel features 128 rooms, including 5 suites and 39 executive rooms. The rooms are large as cozy.

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

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

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

- Proteger o Ambiente, apostando na utilização racional dos recursos naturais e prevenção da poluição;
- Reportar anualmente o seu desempenho;
- Apoiar a economia local, apostando nos produtos regionais, empresas locais e contratando localmente;
- Apoiar a ligação à Comunidade, preservando e promovendo as suas tradições (culturais e sociais) e divulgando o seu Património natural e cultural junto dos Clientes;
- Promover a satisfação e motivação dos seus Colaboradores, apostando na sua formação, saúde e segurança no desempenho das suas funções;
- Proteger os Direitos Humanos, defendendo a igualdade de direitos e oportunidades;
- Defender os Direitos da Criança, promovendo uma política proativa de proteção das Crianças contra maus tratos e todo o tipo de exploração – Tolerância Zero;
- Assegurar formação dos seus Colaboradores em Direitos da Criança, na prevenção da exploração sexual e reporte de casos de suspeita;
- Satisfazer e fidelizar os seus Clientes, oferecendo-lhes produtos, serviços e experiências que excedam as suas expectativas;
- Obter ativamente o feedback dos Clientes, melhorando continuamente o seu desempenho;
- Assegurar o cumprimento da legislação e outros requisitos legais aplicáveis às suas atividades.

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

Ponta Delgada, 14 Setembro 2020.


A Administração

SUSTAINABILITY POLICY

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

The Board Management of Bensaude Hotels Collection is committed to:

- Protect the environment, focusing on the rational use of natural resources and prevention of pollution;
- Report annually on its progress;
- Support the local economy, focusing on regional products, local companies and hiring locally;
- Support the connection to the community, preserving and promoting their traditions (cultural and social) and disseminating their natural and cultural heritage to the Guests;
- Promote the satisfaction and motivation of its Employees, focusing on their training, health and safety in the performance of their duties;
- Protect Human Rights, upholding equal rights and opportunities;
- Defend Children's Rights, by promoting a proactive policy of protecting children from abuse and all forms of exploitation - Zero Tolerance;
- Ensure training of its Employees on Children's Rights, the prevention of sexual exploitation and how to report suspected cases;
- Satisfy and retain their Guests, offering them products, services and experiences that exceed their expectations;
- Actively seek feedback from its Guests and Employees to continuously improve on its progress;
- Comply with the legislation and other legal requirements applicable to its activities.

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

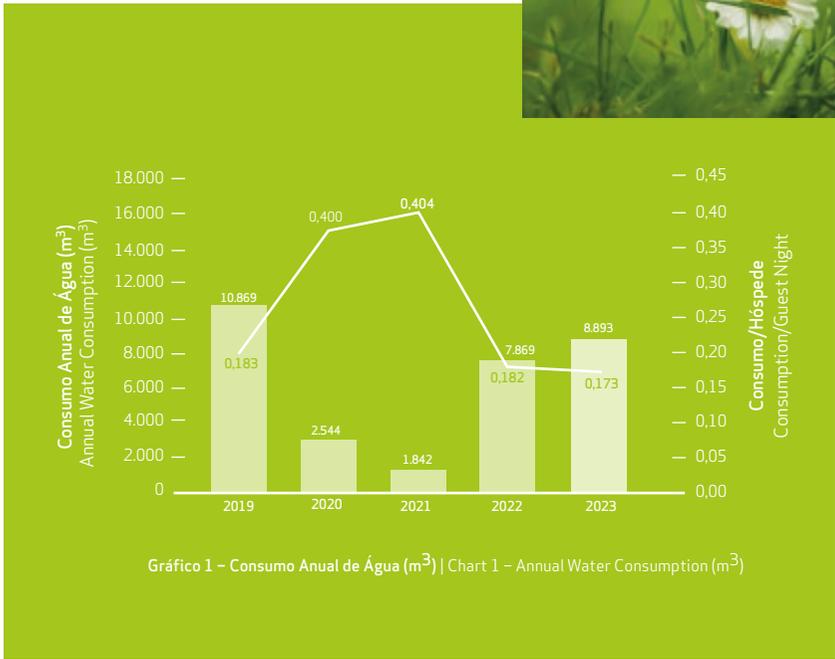
Ponta Delgada, September 14th, 2020.


The Board

DESEMPENHO AMBIENTAL
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE



CONSUMO DE ÁGUA WATER CONSUMPTION



No Hotel Açores Lisboa, 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
- . Instalação de redutores de caudal
- . Controlo de descarga dos autoclismos
- . Gestão do sistema de rega
- . Monitorização diária dos consumos de água

Em 2023 obteve-se um consumo de 0,173 m³ por hóspede, o que relativamente a 2022 (0,182 m³), representa um decréscimo de 4,69% motivado pelo aumento das taxas de ocupação.

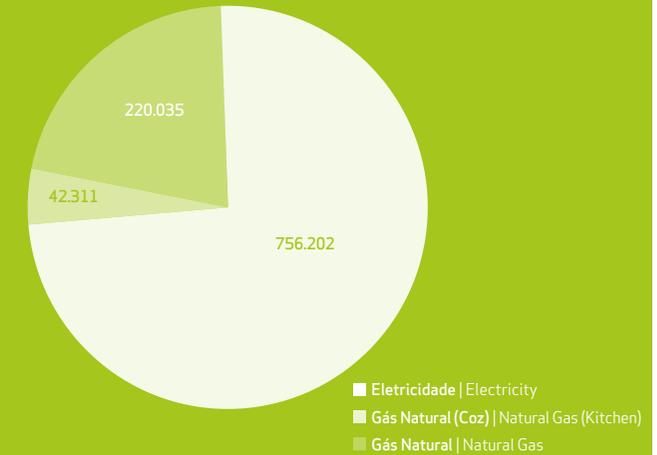
In Hotel Açores Lisboa, there is concern about the rational use of resources, namely the consumption of water resources, and has focused on the implementation of some actions:

- . Awareness of Guests and Employees
- . Flush flow selection
- . Flushing control of cisterns
- . Automatic irrigation system
- . Daily monitoring of water consumption

In 2023 there was a 0,173 m³ consumption per guest/night, which compared to 2022 (0,182 m³), represents a 4,69% decrease due to increase of occupancy rates.

DESEMPENHO AMBIENTAL
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

CONSUMO DE ENERGIA ENERGY CONSUMPTION



No Hotel Açores Lisboa, 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, gasóleo e gás, tendo implementado um conjunto de medidas:

- . Sensibilização dos Colaboradores
- . Instalação de temporizadores/Sensores
- . Instalação gradual de iluminação LED
- . Sistema de corte de energia nos quartos
- . Sistema de corte automático do ar condicionado nos quartos
- . Vidros duplos
- . Definição de horários para climatização das áreas públicas
- . Monitorização diária dos consumos de energia
- . Critérios de aquisição de equipamentos com maior eficiência energética
- . Plano de Manutenção
- . Verificação anual da rede de gás
- . Gestão da utilização dos equipamentos de cozinha em função do n.º de refeições

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

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

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



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

DESEMPENHO AMBIENTAL
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE



ELETRICIDADE ELECTRICITY

Em 2023 regista-se um consumo de eletricidade por quarto ocupado de 24,40 kWh, o que relativamente a 2022 (25,21 kWh), representa um decréscimo de 3,19%, motivado pelo incremento das taxas de ocupação.

Em 2023, 27,34% da eletricidade consumida foi produzida a partir de fontes renováveis.

In 2023 there was 24,40 kWh electricity consumption per room/night, which compared to 2022 (25,21 kWh), represents a 3,19% decrease due to increase of occupancy rates.

In 2023, 27,34% of the electricity consumed was produced from renewable sources.

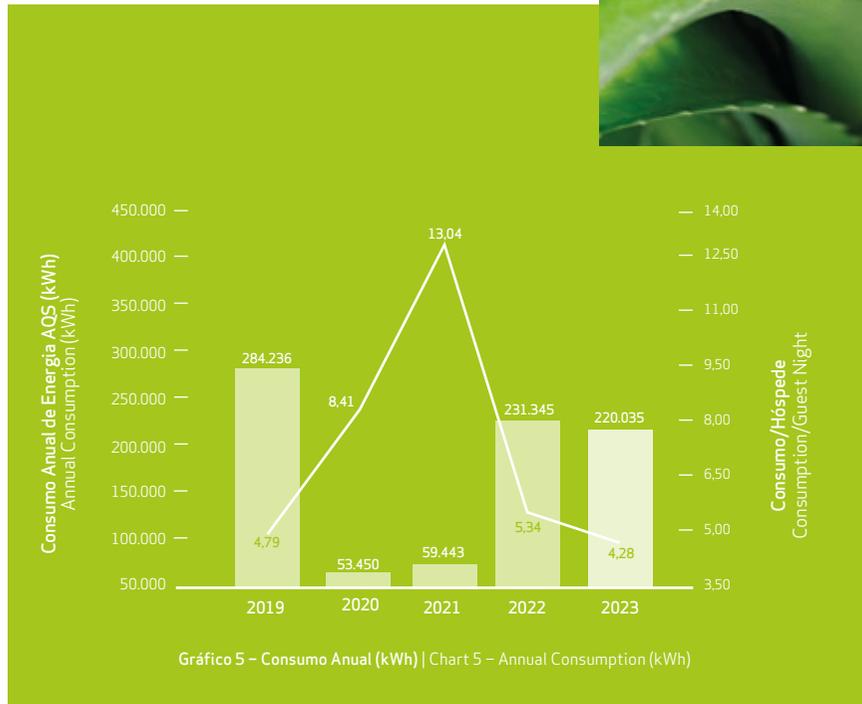


Gráfico 4 – Consumo Anual de Eletricidade (kWh) | Chart 4 – Annual Electricity Consumption (kWh)

DESEMPENHO AMBIENTAL
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE



GÁS NATURAL
NATURAL GAS



O gás natural é utilizado para a produção de AQS e nas atividades relacionadas com a preparação de refeições.

Em 2023 a energia consumida para a produção de AQS foi de 220.035 kWh (17.550 Kg gás natural), o que correspondeu a um consumo por hóspede de 4,28 kWh, o que em relação a 2022 (5,34 kWh), representou um decréscimo de 19,79%.

Natural Gas is used for the production of hot water and in activities of food preparation.

In 2023 the energy consumed for hot water production was 220.035 kWh (17.550 Kg natural gas), which corresponds to a guest/night consumption of 4,28 kWh, which compared to 2022 (5,34 kWh), represents a 19,79% decrease.

DESEMPENHO AMBIENTAL ENVIRONMENTAL PERFORMANCE



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

O gás natural é também 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.

Em 2023 obteve-se um consumo de 1,557 kWh por refeição servida, o que relativamente a 2022 (2,054 kWh), representa um decréscimo de 24,21%, resultante do aumento do número de refeições servidas.

Natural gas is also used in food preparation activities. Thus, the following indicators are based on the consumption and the number of served meals.

In 2023 there was a consumption of 1,557 kWh per served meal, thus a 24,21% decrease compared with the previous year (2,054 kWh), due to the increase of served meals.

DESEMPENHO AMBIENTAL ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

As emissões de CO₂ do Hotel Açores Lisboa dividem-se em indiretas (85%), resultantes do consumo de eletricidade e diretas (15%), relativas ao consumo de gás natural.

Hotel Açores Lisboa CO₂ emissions are divided into indirect (85%), from electrical consumption and direct 15%), from natural gas consumption.



EMISSÃO DE CO₂ CO₂ EMISSIONS



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

Registou-se um valor de 0,00791 tCO₂ por hóspede (referente às emissões de eletricidade e gás), o que correspondeu a uma redução de 8,27% relativamente a 2022, resultante do aumento das taxas de ocupação.

Em 2023 obteve-se um valor de 0,00036 tCO₂ por refeição servida (referente às emissões de gás), o que representou uma redução de 24,21% resultante do aumento significativo do número de refeições servidas.

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

In 2023 we registered the value of 0,00791 tCO₂ per guest/night (electricity and natural gas), which represents a 8,27% decrease compared to 2022, due to the increase of occupancy rates.

There was a value of emissions of 0,00036 tCO₂ per served meal (natural gas emissions), which represents a 24,21% decrease compared to the previous year due to the significant increase of served meals.

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

DESEMPENHO AMBIENTAL
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE



PRODUTOS QUÍMICOS
HAZARDOUS SUBSTANCES

No Hotel Açores Lisboa, estão implementados procedimentos que asseguram uma gestão correta e segura dos produtos químicos utilizados:

- . Definição de planos de limpeza e higienização
- . Sistema de controlo de dosagens
- . Monitorização do consumo mensal de produtos químicos
- . Lista de produtos químicos aprovados
- . Sensibilização dos Colaboradores

In Hotel Açores Lisboa procedures are implemented to ensure the correct and safe use of the chemicals substances:

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



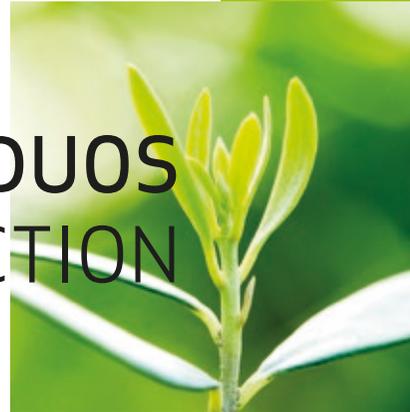
Gráfico 8 – Consumo Anual de Produtos Químicos (Kg) | Chart 8 – Annual Hazardous Substances Consumption (Kg)

Em 2023 obteve-se um consumo de 0,039 Kg por hóspede, o que relativamente a 2022 (0,053 Kg), representa um decréscimo de 27,25%, motivado pelo aumento das taxas de ocupação.

In 2023 there was a 0,039 Kg consumption per guest/night, which compared to 2022 (0,053 Kg), represents a 27,25% decrease resulting from the increased occupancy rates.

DESEMPENHO AMBIENTAL
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

PRODUÇÃO DE RESÍDUOS WASTE PRODUCTION



No Hotel Açores Lisboa, os resíduos também são uma preocupação, tendo sido implementadas desde logo algumas medidas de mitigação do seu impacto, das quais se destacam:

- . Instalação de separador de gorduras
- . Instalação de recipientes para a separação seletiva de resíduos em todos os setores
- . Instalação de recipientes para separação seletiva dos resíduos nos quartos
- . Encaminhamento dos resíduos para 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 Hotel Açores Lisboa, waste is also a concern, and some actions to mitigate its impact have already been implemented, including:

- . Grease trap
- . Sorted waste containers in all departments
- . Sorted waste containers in bedrooms 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

Em 2023 verifica-se um decréscimo de 14,36% da quantidade de resíduos produzidos por hóspede.

Esta redução deveu-se à subida acentuada das taxas de ocupação e do número de refeições servidas.

Do total de resíduos produzidos em 2023, 99,95% são resíduos não perigosos.

In 2023 there was a 14,36% decrease in the amount of waste production per guest/night, due to the significant increase of occupancy rates and served meals.

The total waste produced in 2023, 99,95% is non-hazardous waste.

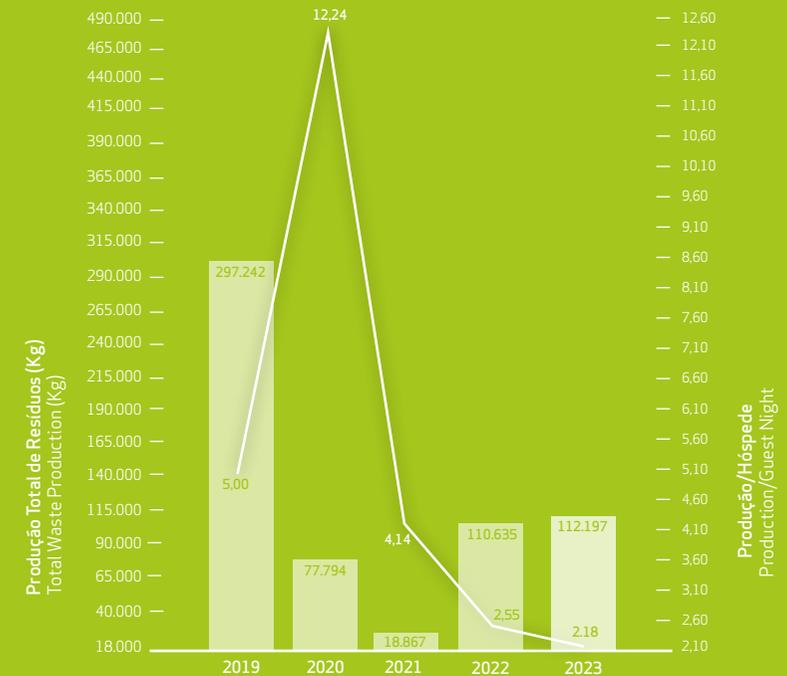


Gráfico 9 – Produção Anual de Resíduos (Kg) | Chart 9 – Annual Waste Production (Kg)

SUSTENTABILIDADE SOCIAL SOCIAL SUSTAINABILITY

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

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

A Bensaude Hotels Collection apoia a igualdade de direitos. Em 2023, 58,93% do total de Colaboradores do Hotel Açores Lisboa são do sexo feminino. 33,33% dos cargos de chefia são ocupados por mulheres.

A Bensaude Hotels Collection apoia os Direitos Humanos e o respeito pelos Direitos da Crianças. Na Bensaude Hotels Collection as crianças são respeitadas e tratadas com dignidade. Temos uma política proativa de proteção das Crianças contra maus tratos e todo o tipo de exploração, incluindo a sexual.

Em 2023, 75% dos Colaboradores tiveram formação em Direitos Humanos e Direitos da Criança. Os restantes Colaboradores serão alvo desta formação em 2024, abrangendo assim 100% dos Colaboradores em 2 anos.

Em 2023, não se registaram quaisquer situações de risco envolvendo crianças.

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

Bensaude Hotels Collection supports equal rights. In 2023, 58,93% of the total number of Employees of Hotel Açores Lisboa are female. 33,33% of management positions are occupied by women.

Bensaude Hotels Collection supports Human Rights and respect for the Children's Rights. In Bensaude Hotels Collection children are respected and treated with dignity. We have a proactive policy of protection of children from abuse and all forms of exploitation, including sexual.

In 2023, 75% of the Employees were trained in Human Rights and Children's Rights. The remaining Employees will attend this training in 2024, covering 100% of Employees trained within 2 years.

In 2023, there were no risk situations involving children.



SUSTENTABILIDADE SOCIAL SOCIAL SUSTAINABILITY

COMUNIDADE E OUTRAS PARTES INTERESSADAS COMMUNITY & STAKEHOLDERS

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

Em 2023, levou a cabo um conjunto de iniciativas de promoção do seu compromisso de comunicação com as Partes Interessadas nomeadamente através da divulgação da performance ambiental nos elevadores, FB e site Bensaude Hotels.

Em 2023, o Hotel Açores Lisboa apoiou duas Instituições através da doação de bens fora de uso.

Em 2023, a Bensaude Hotels Collection atribuiu prémios a alunos finalistas:

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

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

In 2023, it carried out several initiatives to promote its commitment to the Stakeholders, through the disclosure of environmental performance in elevators, FB and Bensaude Hotels website.

In 2023, Hotel Açores Lisboa supported donated out-of-use assets to 2 Institutions.

In 2023, Bensaude Hotels Collection awarded finalist students:

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

SUSTENTABILIDADE SOCIAL SOCIAL SUSTAINABILITY

COLABORADORES EMPLOYEES

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

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

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

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

SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA ECONOMIC SUSTAINABILITY

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

- . Prioridade para os produtos e serviços locais e regionais.
- . Divulgação junto dos hóspedes dos produtos regionais.
- . Divulga a gastronomia, restaurantes, bares, empresas de animação turística e eventos locais.
- . Promove atrações naturais e culturais.
- . Prioridade para contratação de colaboradores a nível local e regional, e por indisponibilidade, a nível nacional.

Bensaude Hotels Collection supports and promotes the local economy:

- . Priority for local and regional products and services.
- . Promotes to guests the regional products.
- . Promotes the gastronomy, restaurants, bars, tourism companies and local events.
- . Promotes natural and cultural attractions.
- . Priority for contracting employees at local and regional level (and, at national level when unavailable).



CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS 2023

RESULTADOS

CONSUMO DE ENERGIA	Manutenção do consumo de energia Eletricidade	Manutenção do valor de consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente a 2022 (25,21 kWh/Quarto Ocupado), através da manutenção das medidas implementadas.	CUMPRIDO Redução 3,19% (24,40 kWh/Quarto Ocupado)
	Manutenção do consumo de energia Gás Natural	Manutenção do valor de consumo de gás por hóspede relativamente a 2022 (0,69 m ³ /Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.	CUMPRIDO Redução 19,79% (0,55 m ³ /Hóspede)
CONSUMO DE ÁGUA	Manutenção do consumo de Água	Manutenção do valor de consumo de água por hóspede relativamente a 2022 (0,182 m ³ /Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.	CUMPRIDO Redução 4,69% (0,173 m ³ /Hóspede)
CONSUMO DE SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS	Manutenção do consumo Produtos Químicos	Manutenção do valor de consumo de produtos químicos por hóspede relativamente a 2022 (0,053 Kg/Hóspede), através da manutenção das boas práticas implementadas e sensibilização dos Colaboradores.	CUMPRIDO Redução 27,25% (0,039 Kg/Hóspede)
COMUNIDADE & OUTRAS PARTES INTERESSADAS	Responsabilidade Social Doações de bens fora de uso	Realizar 2 doações a Instituições de Solidariedade Social.	CUMPRIDO
	Clientes	Comunicação do Relatório de Sustentabilidade no website.	CUMPRIDO
	Colaboradores	Comunicação mensal da performance ambiental aos Colaboradores, através da divulgação dos resultados obtidos.	CUMPRIDO
	Fornecedores	Consciencialização dos Fornecedores para a utilização racional dos recursos, através do envio de comunicação da performance da Bensaude Hotels Collection.	CUMPRIDO
	Promoção da ligação à Comunidade Local	Patrocinador institucional do Amadora BD Portugal 2023 - Festival Internacional de Banda Desenhada.	CUMPRIDO

ACHIEVEMENT OF GOALS 2023

RESULT

ENERGY CONSUMPTION	Maintenance of energy consumption Electricity	Maintenance of electricity consumption per occupied room compared to 2022 (25,21 kWh/Room Night), through the maintenance of implemented actions.	ACHIEVED 3,19% Reduction (24,40 kWh/Room Night)
	Maintenance of energy consumption Natural Gas	Maintenance of gas consumption per guest compared to 2022 (0,69 m ³ / Guest Night), through the maintenance of implemented actions.	ACHIEVED 19,79% Reduction (0,55 m ³ /Guest Night)
WATER CONSUMPTION	Maintenance of Water consumption	Maintenance of water consumption per guest compared to 2022 (0,182 m ³ / Guest Night), through the maintenance of implemented actions.	ACHIEVED 4,69% Reduction (0,173 m ³ /Guest Night)
HAZARDOUS SUBSTANCES CONSUMPTION	Maintenance of Hazardous Substances Consumption	Maintenance of chemical products consumption per guest compared to 2022 (0,053 Kg / Guest Night), through the maintenance of good practices implemented and awareness of the Employees.	ACHIEVED 27,25% Reduction (0,039 Kg/Guest Night)
COMMUNITY & STAKEHOLDERS	Social Responsibility Donations of non-use goods	2 Donations to Social Solidarity Institutions.	ACHIEVED
	Guests	Communication of the Sustainability Report on the website	ACHIEVED
	Employees	Monthly communication of environmental performance to Employees, through the dissemination of the results obtained.	ACHIEVED
	Suppliers	Suppliers awareness for the rational use of resources, through the communication of the performance of Bensaude Hotels Collection.	ACHIEVED
	Promotion of the Local Community	Sponsor Amadora BD Portugal 2023 - International Comics Festival	ACHIEVED

OBJETIVOS 2024

CONSUMO DE ENERGIA	Manutenção do consumo de energia Eletricidade	Manutenção do valor de consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente a 2023 (24,40 kWh/Quarto Ocupado), através da manutenção das medidas implementadas.
	Manutenção do consumo de energia Gás Natural	Manutenção do valor de consumo de gás por hóspede relativamente a 2023 (0,55 m ³ /Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.
CONSUMO DE ÁGUA	Manutenção do consumo de Água	Manutenção do valor de consumo de água por hóspede relativamente a 2023 (0,173 m ³ /Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.
CONSUMO DE SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS	Manutenção do consumo Produtos Químicos	Manutenção do valor de consumo de produtos químicos por hóspede relativamente a 2023 (0,039 Kg/Hóspede), através da manutenção das boas práticas implementadas e sensibilização dos Colaboradores.
COMUNIDADE & OUTRAS PARTES INTERESSADAS	Responsabilidade Social Doação de bens fora de uso	Realizar doações a Instituições de Solidariedade Social.
	Clientes	Comunicação do Relatório de Sustentabilidade no website.
	Colaboradores	Comunicação mensal da performance ambiental aos Colaboradores, através da divulgação dos resultados obtidos.
	Fornecedores	Consciencialização dos Fornecedores para a utilização racional dos recursos, através do envio de comunicação da performance da Bensaude Hotels Collection.
	Promoção da ligação à Comunidade Local	Patrocinador institucional do Amadora BD Portugal 2024 - Festival Internacional de Banda Desenhada.

GOALS 2024

ENERGY CONSUMPTION	Maintenance of energy consumption Electricity	Maintenance of electricity consumption per occupied room compared to 2023 (24,40 kWh /Room Night), through the maintenance of implemented actions.
	Maintenance of energy consumption Natural Gas	Maintenance of gas consumption per guest compared to 2023 (0,55 m ³ / Guest Night), through the maintenance of implemented actions.
	Maintenance of Water consumption	Maintenance of water consumption per guest compared to 2023 (0,173 m ³ / Guest Night), through the maintenance of implemented actions.
	Maintenance of Hazardous Substances Consumption	Maintenance of chemical products consumption per guest compared to 2023 (0,039 Kg / Guest Night), through the maintenance of good practices implemented and awareness of the Employees.
COMMUNITY & STAKEHOLDERS	Social Responsibility Donations of non-use goods	Donations to Social Solidarity Institutions.
	Guests	Communication of the Sustainability Report on the website
	Employees	Monthly communication of environmental performance to Employees, through the dissemination of the results obtained.
	Suppliers	Suppliers awareness for the rational use of resources, through the communication of the performance of Bensaude Hotels Collection.
	Promotion of the Local Community	Sponsor Amadora BD Portugal 2024 - International Comics Festival



TÍTULO

2023 Relatório de Sustentabilidade
Hotel Açores Lisboa

AUTOR

Departamento Qualidade & Ambiente
Valéria Pimentel

EDITORA

Bensaude Hotels Collection

LOCAL

Ponta Delgada

DATA

Março 2024

DESIGN

