



neat
HOTEL
AVENIDA

BY BENSAUDE
HOTELS

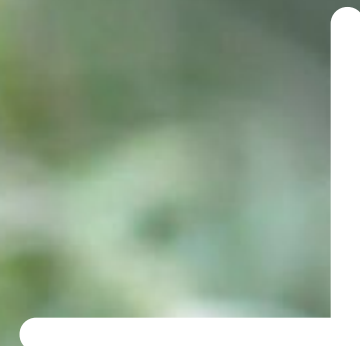
2024

Relatório de Sustentabilidade

SUSTAINABILITY REPORT

   @bensaudehotels

www.bensaudehotels.com



INDICE

INDEX

NOTA INTRODUTÓRIA OPENING REMARKS	3	CONSUMO DE ÁGUA WATER CONSUMPTION	8-9	DIREITOS HUMANOS & DIREITOS DA CRIANÇA HUMAN RIGHTS AND CHILDREN'S RIGHTS	20
CERTIFICAÇÃO & SELOS CERTIFICATION & AWARDS	4	CONSUMO DE ENERGIA ENERGY CONSUMPTION	10-11	COMUNIDADE E OUTRAS PARTES INTERESSADAS COMMUNITY & STAKEHOLDERS	21
APRESENTAÇÃO NEAT HOTEL AVENIDA THE HOTEL NEAT HOTEL AVENIDA	5-6	ELETRICIDADE ELECTRICITY	12-13	COLABORADORES EMPLOYEES	22
POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE SUSTAINABILITY POLICY	7	EMIÇÃO DE CO ₂ CO2 EMISSION	14-15	SUSTENTABILIDADE ECONÓMICA ECONOMIC SUSTAINABILITY	23
		PRODUTOS QUÍMICOS HAZARDOUS SUBSTANCES	16-17	CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS 2024	24-25
		PRODUÇÃO DE RESÍDUOS WASTE PRODUCTION	18-19	ACHIEVEMENT OF GOALS 2024	26-27
				OBJETIVOS 2025	28-29
				GOALS 2025	30-31
				FICHA TÉCNICA	32

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.

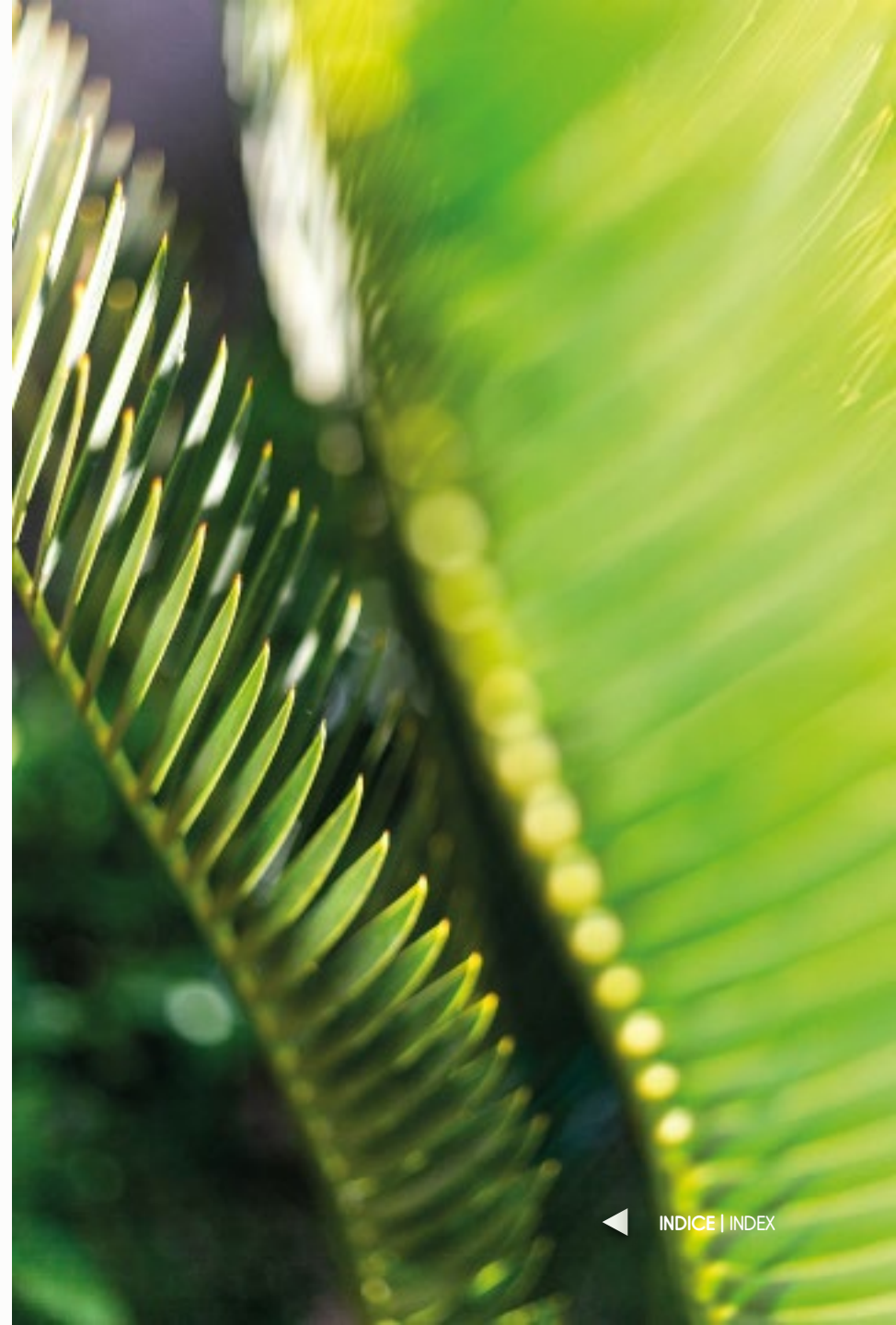
Aware of the impact of its activities in social, economic and environmental terms, and following its objectives and strategies, Bensaude Hotels has committed to a Sustainable Tourism certification: Travelife – Accommodation Sustainability.

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.

A Cartilha de Sustentabilidade dos Açores, incorpora os objetivos do desenvolvimento sustentável declarados pelas Nações Unidas, para tornar a sua atividade mais sustentável, contribuindo para o posicionamento da região como destino turístico sustentável de excelência a nível global. Enquanto membro subscritor da Cartilha de Sustentabilidade dos Açores, a Bensaude Hotels, compromete-se a:

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

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

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

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

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

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 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 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.

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



neat
HOTEL

neat
HOTEL
AVENIDA

BY

BENSAUDE
HOTELS

APRESENTAÇÃO NEAT HOTEL AVENIDA

NEAT HOTEL AVENIDA

APRESENTAÇÃO NEAT HOTEL AVENIDA

NEAT HOTEL AVENIDA

O NEAT Hotel Avenida abriu em Junho de 2017, após uma reestruturação do antigo Hotel Avenida.

Localizado no centro de Ponta Delgada, o NEAT Hotel Avenida assume um conceito inovador e diferenciador na Região Autónoma dos Açores.

O NEAT Hotel Avenida segue a tendência do mercado e aposta num segmento cosmopolita e urbano viajante, que procura simplicidade e profissionalismo aliados ao que o destino oferece e representa.

Este Hotel de 3 estrelas incorpora, num ambiente jovem descontraído e acessível, mas profissional e confortável, a essência e o verde dos Açores. O musgo do Parque Terra Nostra na decoração dos quartos, os painéis fotográficos que retratam a história da Avenida Marginal de Ponta Delgada e, finalmente, a utilização das pedras basálticas, refletem o ambiente dos Açores também no interior.

O NEAT Hotel Avenida, dispõe de 120 quartos e conta com serviços como Cafeteria, zona lounge, salas de reuniões, ginásio e Wi-Fi gratuito em todo o Hotel.

NEAT Hotel Avenida opened on June 2017, after a restructuring of the former Hotel Avenida.

Located in the center of Ponta Delgada, NEAT Hotel Avenida takes an innovative and differentiating concept in the Azores.

NEAT Hotel Avenida follows the market trend and bets on a cosmopolitan and urban traveler segment that seeks simplicity and professionalism allied to what the destination offers and represents.

This 3 star Hotel incorporates, in a relaxed and accessible but professional and comfortable young environment, the essence and green of the Azores. The moss of Parque Terra Nostra in the decoration of the rooms, the photographic panels that depict the history of the Avenida Marginal of Ponta Delgada and, finally, the use of the basaltic stones, reflect the environment of the Azores also inside.

This Hotel features 120 rooms, and offers services such as Cafeteria, lounge area, meeting rooms, gym and free Wi-Fi throughout the Hotel.



POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

SUSTAINABILITY POLICY

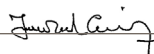
A Bensaude Hotels, no desenvolvimento das suas atividades de Alojamento, Restauração e Lazer, aposta na Sustentabilidade Ambiental, Social e Económica, através da definição, revisão e monitorização de objetivos com vista à melhoria contínua do seu desempenho, visando a minimização dos impactos ambientais,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

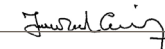
Bensaude Hotels, in the development of its activities of providing Accommodation, Restaurant and Leisure services, is committed to Environmental, Social and Economic Sustainability, through the definition, revision and monitoring of objectives with the purpose of continuous improvement of its performance,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

The Board Management of Bensaude Hotels is committed to:

- Protect the environment by focusing on the rational use and reduction of energy consumption, natural resources, waste production and pollution prevention, reducing greenhouse gas emissions;
- Protect and support biodiversity by developing partnerships with various local organizations through fundraising;
- Report annually on its progress to all stakeholders;
- Support the local economy, focusing on regional products, local companies and suppliers and hiring locally;
- Support the connection to the community, preserving and promoting their traditions (cultural and social) and disseminating their natural and cultural heritage to the Guests;
- Promote the satisfaction and motivation of its Employees, focusing on their training, health and safety in the performance of their duties, respecting all labor laws;
- Protect Human Rights, upholding equal rights and opportunities and treating its employees fairly;
- Protect minorities and other vulnerable groups (children, adolescents and women) from any situation of discrimination, exploitation, harassment, abuse and promoting fair treatment;
- Defend Children's Rights, by promoting a proactive policy of protecting children from abuse and all forms of exploitation - Zero Tolerance;
- Ensure training of its Employees on Children's Rights, the prevention of sexual exploitation and how to report suspected cases;
- Satisfy and retain their Guests, offering them products, services and experiences that exceed their expectations;
- Actively seek feedback from its Guests and Employees to continuously improve on its progress;
- Comply with the legislation and other legal requirements applicable to its activities.

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

Ponta Delgada, March 17th, 2025.


The Board



CONSUMO DE ÁGUA

WATER CONSUMPTION

CONSUMO DE ÁGUA

WATER CONSUMPTION



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

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

No NEAT Hotel Avenida, existe a preocupação com a utilização racional dos recursos, nomeadamente o consumo de recursos hídricos, tendo apostado na implementação de algumas medidas:

- . Sensibilização dos Hóspedes e Colaboradores
- . Política de reutilização de toalhas e lençóis
- . Instalação de redutores de caudal
- . Controlo de descarga dos autoclismos
- . Monitorização diária dos consumos de água

Em 2024 obteve-se um consumo de 0,112 m³ por hóspede, o que relativamente a 2023 (0,130 m³), representa um decréscimo de 14,01%, motivado pelo aumento das taxas de ocupação.

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

- . Awareness of Guests and Employees
- . Towel and bed linen reuse programme
- . Water flow reducers
- . Flush flow selection
- . Daily monitoring of water consumption

In 2024 there was a 0,112 m³ consumption per guest/night, which compared to 2023 (0,130 m³), represents a 14,01% decrease caused increase of occupancy rates.

CONSUMO DE ENERGIA

ENERGY CONSUMPTION



CONSUMO DE ENERGIA

ENERGY CONSUMPTION



DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

No NEAT Hotel Avenida, 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, única fonte de energia, tendo implementado um conjunto de medidas:

- . Sensibilização dos Colaboradores
- . Energias renováveis - Solar
- . Instalação de temporizadores/Sensores
- . 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

In NEAT Hotel Avenida, energy efficiency is a commitment that has always been adopted, and has been increasingly reinforcing its efforts to optimize consumption of electricity, only energy source, and has implemented a set of actions:

- . Awareness of Employees
- . Renewable Energy - Solar
- . Light timers/sensors
- . LED lighting
- . Automatic energy cut-off system
- . Double glazing
- . Daily monitoring of energy consumption
- . Energy-efficient purchasing policy
- . Maintenance plan

ELETRICIDADE

ELECTRICITY



ELETRICIDADE

ELECTRICITY

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

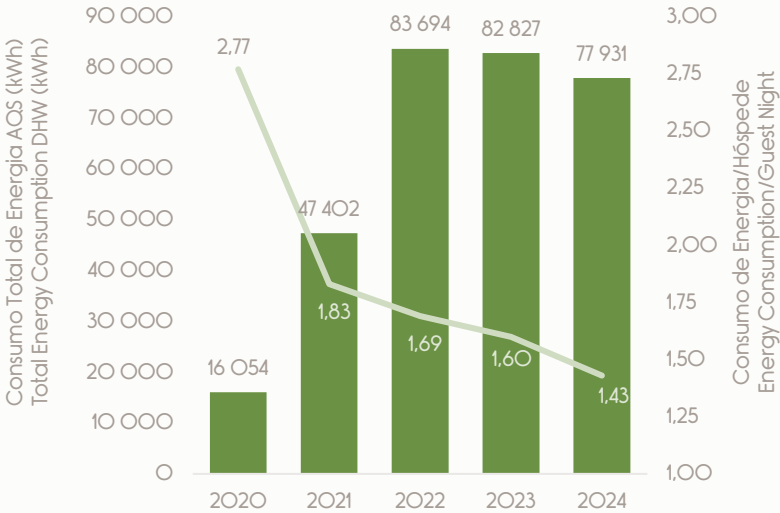


Gráfico 2 – Consumo Anual de Energia (kWh)
Chart 2 – Annual Energy Consumption (kWh)

Em 2024, regista-se uma redução de 4,35% por quarto ocupado. Embora parte dessa redução possa ser explicada pelo aumento das taxas de ocupação, a instalação de 94 painéis solares fotovoltaicos para produção de energia elétrica, contribuiu significativamente para este decréscimo.

Paralelamente, a eletricidade consumida para a produção de AQS também diminuiu 33,65%.

Em 2024, 33,65% da eletricidade consumida foi produzida a partir de fontes de energia renováveis (Eólica, Hídrica e Geotérmica).

In 2024, there was a 4,35% decrease of electric energy consumption per room/night. Whilst some of this can be explained by the increase of occupancy rates, it is believed that the 94 roof top solar panels have also improved the energy performance.

At the same time, the electricity used for water heating also decreased 33,65%.

In 2024, 33,65% of the electricity consumed was produced from renewable energy sources (wind, hydro and geothermal).

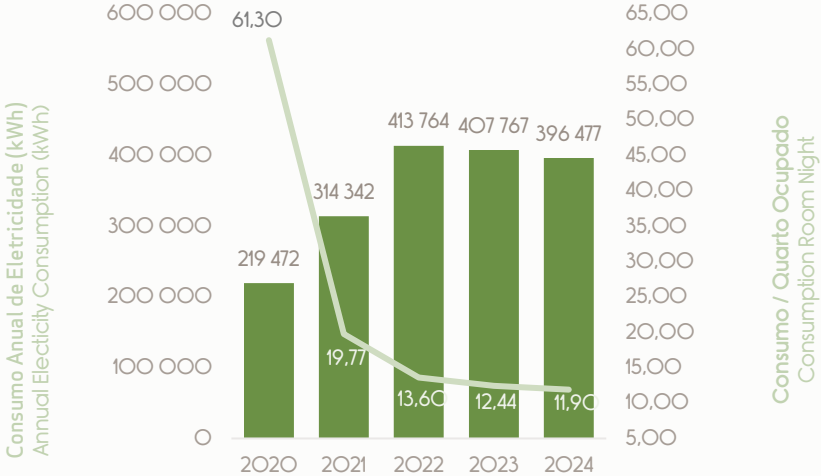


Gráfico 3 – Consumo Anual de Eletricidade (kWh)
Chart 3 – Annual Electricity Consumption (kWh)

EMIÇÃO DE CO₂

CO₂ EMISSION



EMISSÃO DE CO₂

CO₂ EMISSION

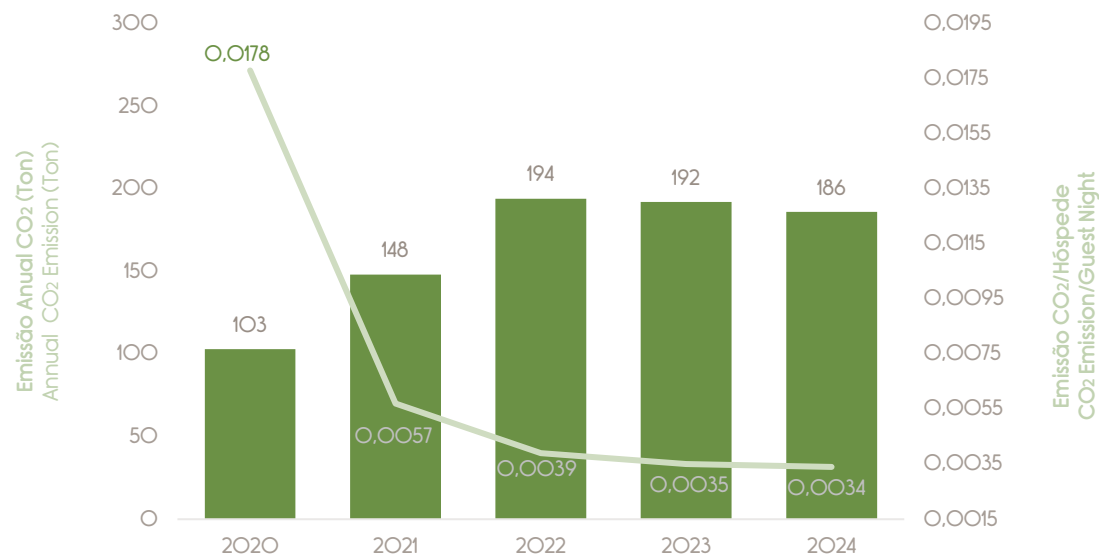


Gráfico 4 – Emissão Anual de CO₂ (Ton)
Chart 4 – Annual CO₂ Emissions (Ton)

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

As emissões de CO₂ do NEAT Hotel Avenida resultam na sua totalidade do consumo de eletricidade.

NEAT Hotel Avenida CO₂ emissions are from electrical consumption.

Registou-se um valor de 0,0034 tCO₂ por hóspede (referente às emissões de eletricidade) o que correspondeu a uma redução de 3,94% relativamente a 2023, resultante da redução do consumo de eletricidade resultante da instalação de painéis solares fotovoltaicos.

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

NEAT Hotel Avenida CO₂ emissions are from electrical consumption.

In 2024, we registered the value of 0.0034 tCO₂ per guest/night (electricity emissions), which represents a 3.49% decrease compared to 2023, as a result of the decrease of electricity consumption due to solar panels.

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 NEAT Hotel Avenida, 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

Em 2024, obteve-se uma redução de 9,68% do consumo de produtos químicos por hóspede, resultante da sensibilização dos Colaboradores, instalação de doseadores automáticos, definição de planos de limpeza e higienização e aumento das taxas de ocupação.

In Neat Hotel Avenida, procedures are implemented to ensure the correct and safe use of the chemical substances:

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

In 2024 there was a 9,68% decrease of chemical consumption per guest/night, resulting from awareness of Employees, automatic dosing dispensers, cleaning and sanitizing plans and increase of occupancy rates.

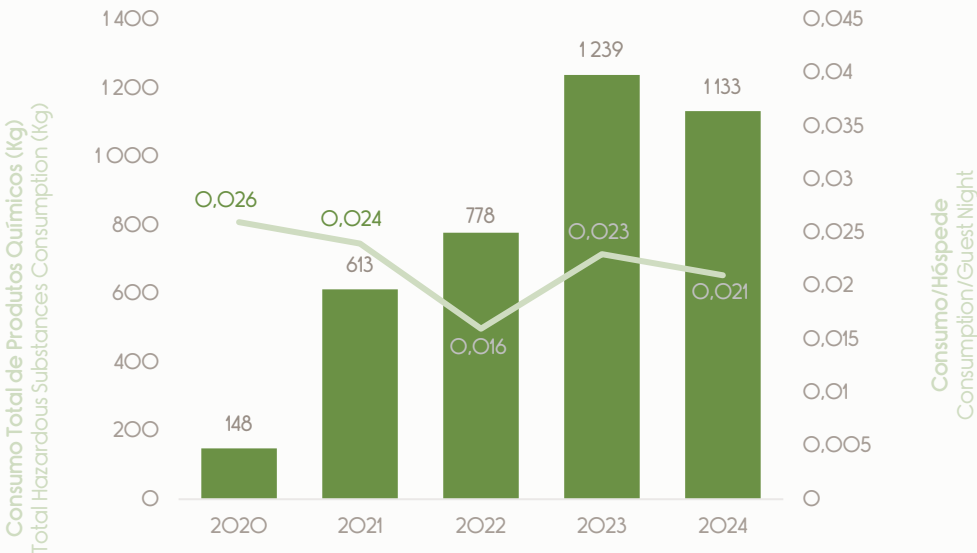


Gráfico 5 – Consumo Anual de Produtos Químicos (Kg)
Chart 5 – Annual Hazardous Substances Consumption (Kg)

PRODUÇÃO DE RESÍDUOS

WASTE PRODUCTION

PRODUÇÃO DE RESÍDUOS

WASTE PRODUCTION

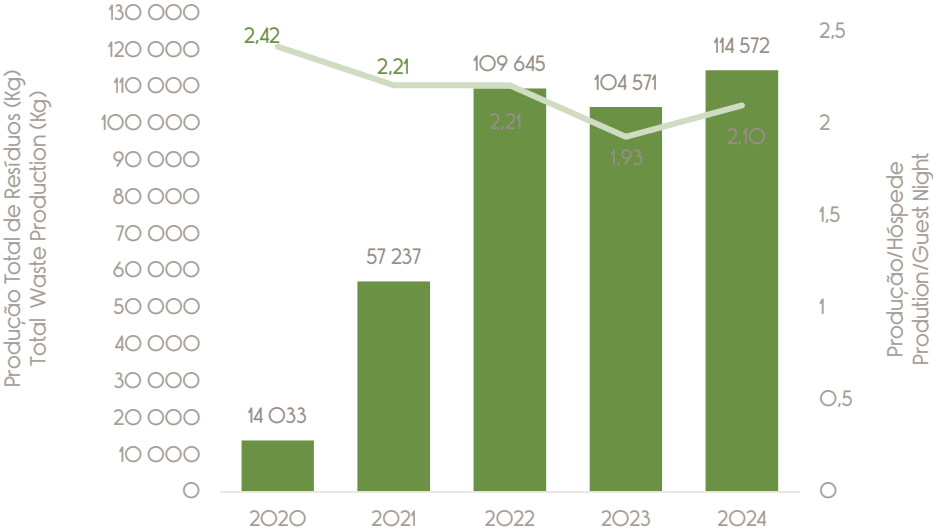


Gráfico 6 – Produção Anual de Resíduos (Kg)
Chart 6 – Annual Waste Production (Kg)

DESEMPENHO AMBIENTAL

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

Em 2024 verifica-se um aumento de 8,74% da quantidade de resíduos produzidos por hóspede, resultado de pequenas intervenções no edifício.

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

In 2024, there is an 8,74% increase in the waste production per guest/night, resulting from minor building improvements.

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

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

- . 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 NEAT Hotel Avenida, waste is also a concern, and some actions to mitigate its impact have already been implemented, including:

- . 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, 79,31% do total de Colaboradores do NEAT Hotel Avenida são do sexo feminino.

75% 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 compromisso, em 2024, 78% dos Colaboradores do Hotel tiveram formação em Direitos Humanos e Direitos das Crianças.

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, 79,31% of the total number of Employees of NEAT Hotel Avenida are female.

75% 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 part of this commitment, in 2024, 78% 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 NEAT Hotel Avenida 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:

- Decoração da rua na Festa do Senhor Santo Cristo dos Milagres, comemorada em Maio
- Comemoração do S. Martinho – Tradição regional que se realiza em Novembro
- Festa Branca, alusiva ao tema selecionado pela Câmara Municipal – Evento cultural realizado em Agosto.
- 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)

De referir que em 2024 o Hotel desenvolveu uma iniciativa de igualdade e inclusão social, através de atividades socioprofissionais e integração de utentes de uma instituição local.

Destaca-se também a divulgação da performance ambiental nos elevadores, FB e site Bensaude Hotels.

Em 2024, o Hotel apoiou várias Instituições locais, através da atribuição de donativos e doações.

De referir que o Hotel oferece o pequeno-almoço diariamente a todos os seus Colaboradores.

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



NEAT Hotel Avenida 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 a series of initiatives to promote its commitment to the preservation of culture, religion and regional traditions:

- Decoration of the street in the “Festa do Senhor Santo Cristo dos Milagres” (religious event), celebrated in May
- Commemoration of S. Martinho - Regional tradition held in November
- “Festa Branca”, allusive to the theme selected by the City Hall – Cultural event held in August.
- Maiois” (Local traditon 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 should be noted that in 2024 the Hotel carried out an equality and social inclusion initiative with social-professional activities and integration of patients from a local institution.

It is also worth mentioning the disclosure of environmental performance in elevators, FB and Bensaude Hotels website.

In 2024, the Hotel supported several local Institutions through donations.

The Hotel offers breakfast daily to all its Employees.

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 expetativas em relação ao aprovisionamento sustentável.

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

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



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

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

Bensaude Hotels supports and promotes the local economy:

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



CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS 2024

				RESULTADOS
CONSUMO DE ENERGIA	REDUÇÃO EMISSÃO GASES COM EFEITO DE ESTUFAS	Redução do consumo de energia Eletricidade	Redução 5% do valor de consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente a 2023 (11,82 kWh/Quarto Ocupado), através da instalação de 94 painéis solares fotovoltaicos.	NÃO CUMPRIDO Redução 4,35% (11,90 kWh/Quarto Ocupado)
CONSUMO DE ÁGUA		Manutenção do consumo de Água	Manutenção do valor de consumo de água por hóspede relativamente a 2023 (0,130 m³/Hóspede), através da manutenção das boas práticas implementadas e sensibilização dos Colaboradores.	CUMPRIDO Redução 14,01% (0,112 m³/Hóspede)
CONSUMO DE SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS		Manutenção do consumo Produtos Químicos	Manutenção do valor de consumo de produtos químicos por hóspede relativamente a 2023 (0,023 Kg/Hóspede), através da manutenção das boas práticas implementadas e sensibilização dos Colaboradores.	CUMPRIDO Redução 9,68% (0,021 Kg/Hóspede)



CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS 2024

			RESULTADOS
COMUNIDADE & OUTRAS PARTES INTERESSADAS	Cientes	Comunicação do Relatório de Sustentabilidade no website.	CUMPRIDO
	Colaboradores	Comunicação mensal da performance ambiental aos Colaboradores, através da divulgação dos resultados obtidos.	CUMPRIDO
	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.	
	Responsabilidade Social	Oferecer diariamente o pequeno-almoço a todos os Colaboradores.	CUMPRIDO
		Apoiar iniciativas de melhoria da Comunidade, através de ações de angariação de donativos, envolvendo Colaboradores, Hóspedes e Visitantes.	CUMPRIDO
		Iniciativa de igualdade e inclusão social, através de atividades socioprofissionais e integração de utentes de uma instituição local.	CUMPRIDO
		Apoio a instituições locais através da atribuição de vouchers de alojamento.	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	Decoração do Hotel para a Festa do Senhor Santo Cristo dos Milagres, com a participação dos Colaboradores.	CUMPRIDO
		Realização dos "Maiores".	CUMPRIDO
		Decoração alusiva ao tema da Festa Branca, com materiais reaproveitados.	CUMPRIDO
		Divulgação da tradição do S. Martinho	CUMPRIDO
		Decoração da Árvore de Natal com materiais reaproveitados.	CUMPRIDO



ACHIEVEMENT OF GOALS 2024

				RESULT
ENERGY CONSUMPTION	REDUCTION OF GREENHOUSE GAS EMISSIONS	Reduction of energy consumption - Electricity	5% Reduction of electricity consumption per room/night compared to 2023 (11,82 kWh/ Room Night), through 94 roof top solar panels.	NOT ACHIEVED 4,35% Reduction (11,90 kWh/Room Night)
WATER CONSUMPTION		Maintenance of Water consumption	Maintenance water consumption per guest compared to 2023 (0,130 m³/Guest Night), through the maintenance of good practices implemented and awareness of the Employees.	ACHIEVED 14,01% Reduction (0,112 m³/Guest Night)
HAZARDOUS SUBSTANCES CONSUMPTION		Maintenance of Hazardous Substances Consumption	Maintenance of chemical products consumption per guest compared to 2023 (0,023 Kg / Guest Night), through the maintenance of good practices implemented and awareness of the Employees.	ACHIEVED 9,68% Reduction (0,021 Kg/Guest Night)



ACHIEVEMENT OF GOALS 2024

			RESULT
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	Providing a daily breakfast to the Employees.	ACHIEVED
		Support community improvement initiatives, through actions to collect monetary donations by Employees, Guests and Visitors.	ACHIEVED
		Equality and social inclusion initiative, through socio-professional activities and the integration of patients from a local institution.	ACHIEVED
		Supporting local institutions by granting accommodation vouchers.	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	Hotel decoration for the "Festa do Senhor Santo Cristo dos Milagres" (religious event), with Employees.	ACHIEVED
		"Maio"	ACHIEVED
		Decoration "Festa Branca", allusive to the theme selected by the City Hall - Cultural event, with reused materials.	ACHIEVED
		Promotion of the "S. Martinho" tradition.	ACHIEVED
		Christmas Tree decoration with reused materials.	ACHIEVED



OBJETIVOS 2025

CONSUMO DE ENERGIA	REDUÇÃO EMISSÃO GASES COM EFEITO DE ESTUFAS	Manutenção do consumo de energia Eletricidade	Manutenção do valor de consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente a 2024 (11,90 kWh/Quarto Ocupado, através da manutenção das boas práticas implementadas e sensibilização dos Colaboradores.
CONSUMO DE ÁGUA		Manutenção do consumo de Água	Manutenção do valor de consumo de água por hóspede relativamente a 2024 (0,112 m³/Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.
CONSUMO DE SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS		Manutenção do consumo Produtos Químicos	Manutenção do valor de consumo de produtos químicos por hóspede relativamente a 2024 (0,021 Kg/Hóspede), através da manutenção das boas práticas implementadas e sensibilização dos Colaboradores.



OBJETIVOS 2025

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	Conscientização dos Fornecedores para a utilização racional dos recursos, através do envio de comunicação da performance da Bensaude Hotels.
		Conscientização 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	Oferecer diariamente o pequeno-almoço a todos os Colaboradores.
		Apoiar iniciativas de melhoria da Comunidade, através de ações de angariação de donativos, envolvendo Colaboradores, Hóspedes e Visitantes.
		Iniciativa de igualdade e inclusão social, através de atividades socioprofissionais e integração de utentes de uma instituição local.
		Apoio a instituições locais através da atribuição de vouchers de alojamento.
	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	Decoração para a Festa do Senhor Santo Cristo dos Milagres, com a participação dos Colaboradores.
		Realização dos "Maiores".
		Decoração alusiva ao tema da Festa Branca, com materiais reaproveitados.
		Decoração de Halloween, com materiais reaproveitados.
		Decoração da Árvore de Natal com materiais reaproveitados.



GOALS 2025

ENERGY CONSUMPTION	REDUCTION OF GREENHOUSE GAS EMISSIONS	Maintenance of energy consumption – Electricity	Maintenance of electricity consumption per room/night compared to 2024 (11,90 kWh/Room Night), through the maintenance of good practices implemented and awareness of the Employees.
WATER CONSUMPTION		Maintenance of Water consumption	Maintenance water consumption per guest compared to 2024 (0,112 m3 / Guest Night), through the maintenance of implemented actions.
HAZARDOUS SUBSTANCES CONSUMPTION		Maintenance of Hazardous Substances Consumption	Maintenance of chemical products consumption per guest compared to 2024 (0,021 Kg / Guest Night), through the maintenance of good practices implemented and awareness of the Employees.



GOALS 2025

COMMUNITY & STAKEHOLDERS	Guests	Communication of the Sustainability Report on the website.
	Employees	Monthly communication of environmental performance to Employees, through the dissemination of the results obtained.
	Suppliers	Suppliers' awareness for the rational use of resources, through the communication of the performance of Bensaude Hotels.
		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	Providing a daily breakfast to the Employees.
		Support community improvement initiatives, through actions to collect monetary donations by Employees, Guests and Visitors.
		Equality and social inclusion initiative, through socio-professional activities and the integration of patients from a local institution.
		Supporting local institutions by granting accommodation vouchers.
	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	Decoration for the "Festa do Senhor Santo Cristo dos Milagres" (religious event), with Employees.
		"Maio".
		Decoration "Festa Branca", allusive to the theme selected by the City Hall - Cultural event, with reused materials.
		Halloween decoration with reused materials.
		Christmas Tree decoration with reused materials.

* 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
NEAT HOTEL AVENIDA

AUTOR | AUTHOR

Departamento Qualidade & Ambiente
Valéria Pimentel

EDITORA | PUBLISHER

Bensaude Hotels

LOCAL

Ponta Delgada

DATA | DATE

Março 2025

DESIGN

