



2023  
**RELATÓRIO**  
**DE SUSTENTABILIDADE**  
SUSTAINABILITY REPORT

BENSAUDE HOTELS  
- COLLECTION -  
**AZOREAN  
HOSPITALITY**  
\*  
SINCE 1955





# ÍNDICE

# INDEX

1. NOTA INTRODUTÓRIA | OPENING REMARKS
2. CERTIFICAÇÃO & SELOS
3. CERTIFICATION & AWARDS
4. APRESENTAÇÃO DO TERRA NOSTRA GARDEN HOTEL | TERRA NOSTRA GARDEN HOTEL
6. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE | SUSTAINABILITY POLICY
- DESEMPENHO AMBIENTAL | ENVIRONMENTAL PERFORMANCE**
7. CONSUMO DE ÁGUA | WATER CONSUMPTION
8. CONSUMO DE ENERGIA | ENERGY CONSUMPTION
10. ELETRICIDADE | ELECTRICITY
9. GASÓLEO & BIOMASSA | DIESEL & BIOMASS
10. GÁS BUTANO | BUTANE GAS
12. EMISSÃO DE CO<sub>2</sub> | CO<sub>2</sub> 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
21. ACHIEVEMENT OF GOALS 2023
23. OBJETIVOS PARA 2024
25. GOALS FOR 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](http://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](http://www.bensaudehotels.com/en/sustainability)

# APRESENTAÇÃO DO TERRA NOSTRA GARDEN HOTEL TERRA NOSTRA GARDEN HOTEL





# APRESENTAÇÃO DO TERRA NOSTRA GARDEN HOTEL TERRA NOSTRA GARDEN HOTEL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

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

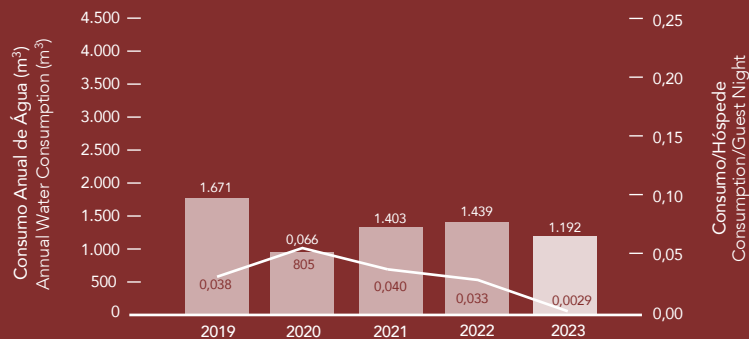


Gráfico 1 – Consumo Anual de Água (m3) | Chart 1 – Annual Water Consumption (m3)

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

- . Sensibilização dos Hóspedes e Colaboradores
- . Instalação de redutores de caudal
- . Instalação de sensores nos lavatórios
- . Controlo de descarga dos autoclismos
- . Monitorização diária dos consumos de água

Em 2023, verifica-se uma redução de 12,10% do consumo de água por hóspede.

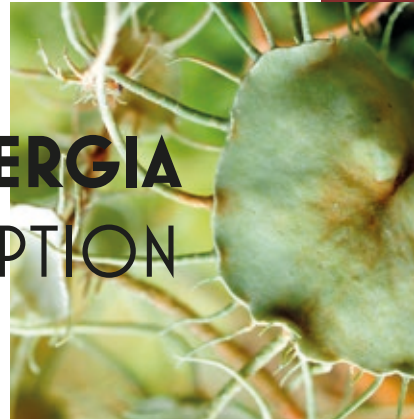
In Terra Nostra Garden Hotel, there is concern about the rational use of resources, namely the consumption of water resources, and has focused on the implementation of some actions:

- . Awareness of Guests and Employees
- . Water flow reducers
- . Sensors in taps
- . Flush flow selection
- . Daily monitoring of water consumption

In 2023, there is a 12,10% decrease in water consumption per guest/night.

DESEMPENHO AMBIENTAL  
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

# CONSUMO DE ENERGIA ENERGY CONSUMPTION



No Terra Nostra Garden Hotel, a eficiência energética é um compromisso assumido desde sempre, motivo pelo qual tem vindo cada vez mais a reforçar os seus esforços para a otimização de consumos de energia elétrica, biomassa, gásóleo 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
- . Definição de horários para climatização das áreas públicas
- . Monitorização diária dos consumos de energia
- . Critérios de aquisição de equipamentos com maior eficiência energética
- . Plano de Manutenção
- . Energias renováveis – Biomassa e Geotermia
- . Verificação anual da rede de gás
- . Gestão da utilização dos equipamentos de cozinha em função do n.º de refeições

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

- . Awareness of Employees
- . Lighting timers/sensors
- . LED lighting
- . Automatic energy cut-off system
- . Double glazing
- . Scheduled acclimatization of common areas
- . Daily monitoring of energy consumption
- . Energy-efficient purchasing policy
- . Maintenance plan
- . Renewable energies - Biomass and Geothermal
- . Annual gas network verification
- . Management of equipment according to the number of meals

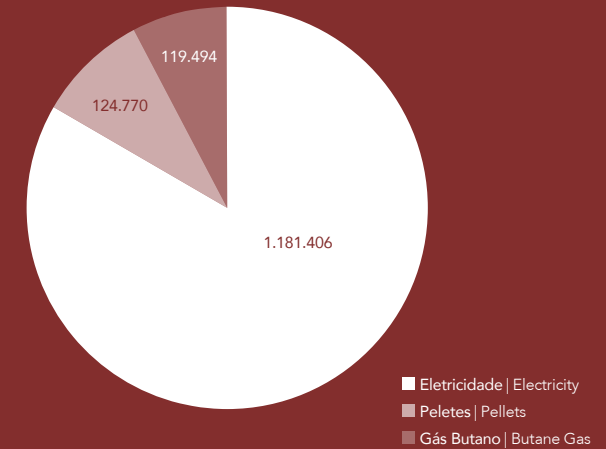


Gráfico 2 – Consumo Anual de Energia (kWh) | Chart 2 – Annual Energy Consumption (kWh)

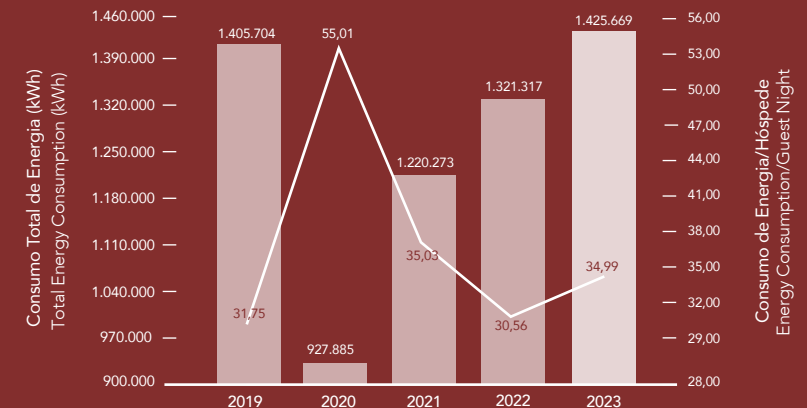
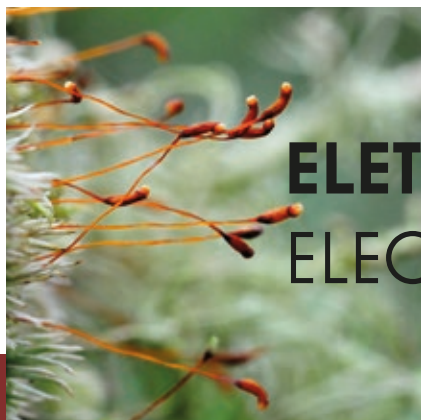


Gráfico 3 – Consumo Anual de Energia (kWh) | Chart 3 – Annual Energy Consumption (kWh)

**DESEMPENHO AMBIENTAL**  
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE



**ELETRICIDADE**  
ELECTRICITY

Em 2023, regista-se um aumento de 12,55% do consumo de eletricidade por quarto ocupado, como consequência da redução acentuada das taxas de ocupação, obras no Parque Terra Nostra, instalação de iluminação cénica, incremento pontual dos equipamentos de refrigeração.

Em 2023, 34,30% da eletricidade consumida foi produzida a partir de fontes de energia renováveis (Eólica, Hídrica e Geotérmica).

In 2023, there was a 12,55% increase of electric energy consumption per room/night as a result of the significant decrease of occupancy rates, construction work in Terra Nostra Park, new scene lighting and temporary increase of refrigeration equipments.

In 2023, 34,30% of the electricity consumed was produced from renewable energy sources (wind, hydro and geothermal).

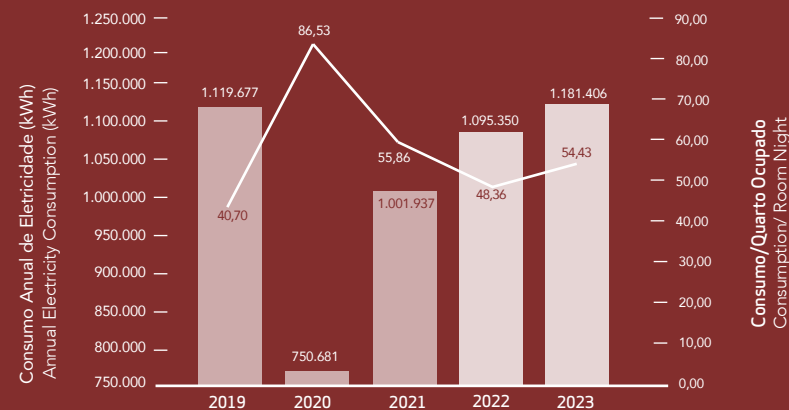
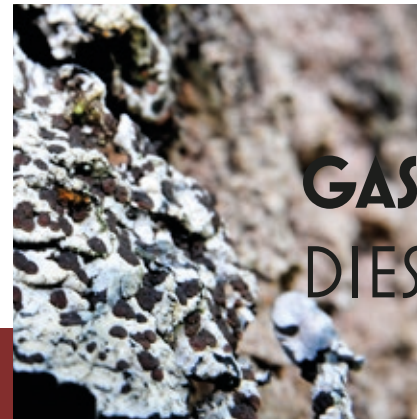


Gráfico 4 – Consumo Anual de Eletricidade (kWh) | Chart 4 – Annual Electricity Consumption (kWh)

**DESEMPENHO AMBIENTAL**  
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE



# GASÓLEO & BIOMASSA

## DIESEL & BIOMASS

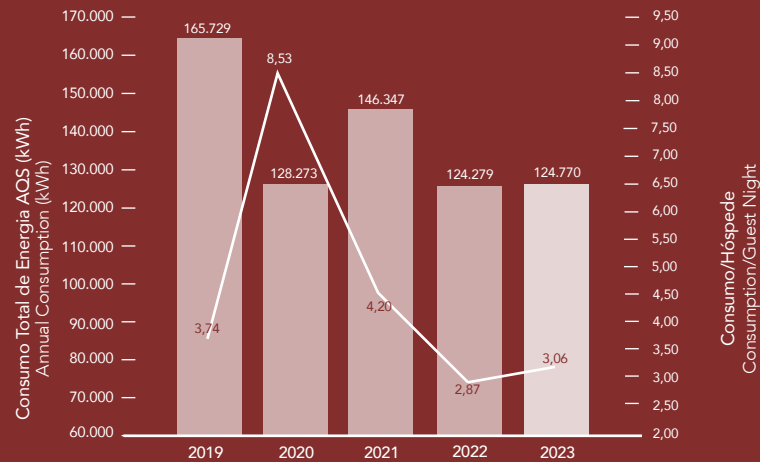


Gráfico 5 – Consumo Anual (kWh) | Chart 5 – Annual Consumption (kWh)

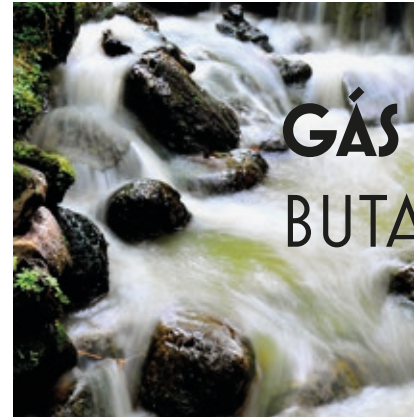
Não se registam consumos de gasóleo, para a produção de AQS, consequência da instalação de permutador para aproveitamento da energia geotérmica, sendo que a energia para aquecimento de água sanitária é, na sua totalidade, proveniente de energias renováveis – Biomassa e Geotermia.

There is no diesel consumption for the production of hot water, as a consequence of the installation of heat exchanger for use of geothermal energy. The energy for heating domestic water is entirely from renewable energies - Biomass and Geothermal energy.

Em 2023, a energia consumida para a produção de AQS foi de 124.770 kWh (26.715 Kg de biomassa), o que correspondeu a um consumo por hóspede de 3,06 kWh, o que em relação a 2022 (2,87 kWh), representou um aumento de 6,53%, resultante de avaria na bomba de calor de pré-aquecimento de água, que implicou maior esforço na caldeira de peletes.

In 2023, the energy consumed for hot water production was 124.770 kWh (26.715 Kg biomass), which corresponds to a guest/night consumption of 3,06 kWh, which compared to 2022 (2,87 kWh), represents a 6,53% increase, due to the breakdown of the water preheating pump which caused the boiler to consume more pellets.

DESEMPENHO AMBIENTAL  
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE



**GÁS BUTANO**  
**BUTANE GAS**

O gás butano é unicamente utilizado nas atividades relacionadas com a preparação de refeições. Neste sentido, os indicadores selecionados baseiam-se nos consumos registados e no número de refeições servidas.

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

Em 2023, obteve-se um consumo de 1,032 kWh por refeição servida, o que relativamente a 2022 representa um acréscimo de 14,68%, resultante do aumento do horário de funcionamento da cozinha, em atividades de preparação de refeições.

In 2023, there was a consumption of 1,032 kWh per meal, thus a 14,68% increase compared with the previous year, due to the increased kitchen opening hours for meal preparation activities.

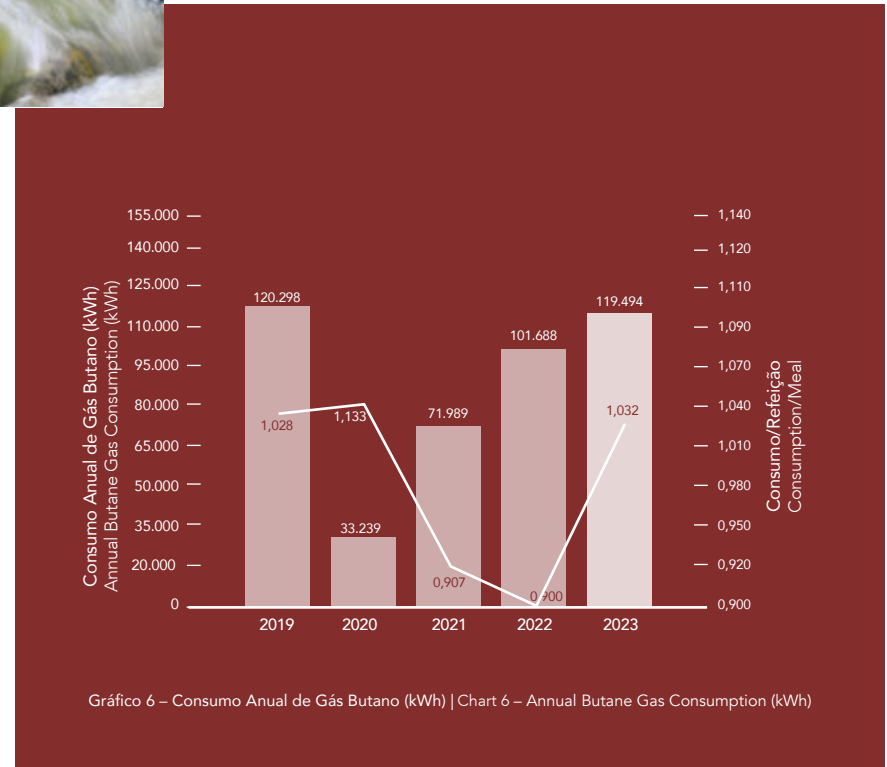


Gráfico 6 – Consumo Anual de Gás Butano (kWh) | Chart 6 – Annual Butane Gas Consumption (kWh)

## DESEMPENHO AMBIENTAL ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

As emissões de CO<sub>2</sub> do Terra Nostra Garden Hotel dividem-se em indiretas (95%), resultantes do consumo de eletricidade e diretas (5%), relativas ao consumo de gás butano.

Terra Nostra Garden Hotel CO<sub>2</sub> emissions are divided into indirect (95%), from electrical consumption and direct (5%), from butane gas consumption.



# EMIÇÃO DE CO<sub>2</sub> CO<sub>2</sub> EMISSIONS

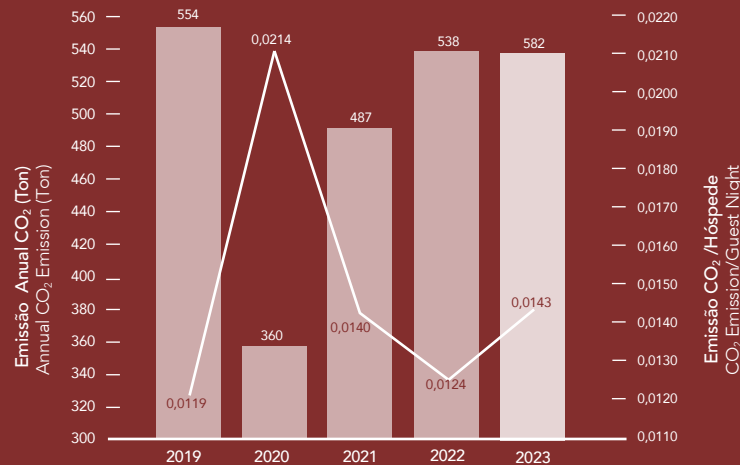


Gráfico 7 – Emissão Anual de CO<sub>2</sub> (Ton) | Chart 7 – Annual CO<sub>2</sub> Emissions (Ton)

Registou-se um valor de 0,0136 tCO<sub>2</sub> por hóspede (referente às emissões de eletricidade), o que correspondeu a um aumento de 14,45% relativamente a 2022 resultante da redução das taxas de ocupação, obras no Parque Terra Nostra, instalação de iluminação cénica, incremento pontual dos equipamentos de refrigeração.

Em 2023, obteve-se um valor de 0,00023 tCO<sub>2</sub> por refeição servida (referente às emissões de gás butano), o que representou um acréscimo de 14,68%, resultante do aumento do horário de funcionamento da cozinha, em atividades de preparação de refeições.

Os fatores de emissão de CO<sub>2</sub> são os publicados no Despacho n.º 17313/2008, de 26 de Junho.

In 2023, we registered the value of 0,0136 tCO<sub>2</sub> per guest/night (electricity emissions), which represents a 14,45% increase compared to 2022 due to the decrease of occupancy rates, construction work in Terra Nostra Park, new scene lighting and temporary increase of refrigeration equipments, and 0,00023 tCO<sub>2</sub> per meal (butane gas emissions), which represents a 14,68% increase compared with the previous year as a result of the increase of served meals.

CO<sub>2</sub> emission factors are published in Order 17313/2008, of June 26th.

**DESEMPENHO AMBIENTAL**  
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE



**PRODUTOS QUÍMICOS**  
HAZARDOUS SUBSTANCES

No Terra Nostra Garden Hotel, estão implementados procedimentos que asseguram uma gestão correta e segura dos produtos químicos utilizados:

- . Definição de planos de limpeza e higienização
- . Sistema de controlo de dosagens
- . Sistema de doseamento automático no tratamento da água da piscina interior
- . Monitorização do consumo mensal de produtos químicos
- . Lista de produtos químicos aprovados
- . Sensibilização dos Colaboradores

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

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

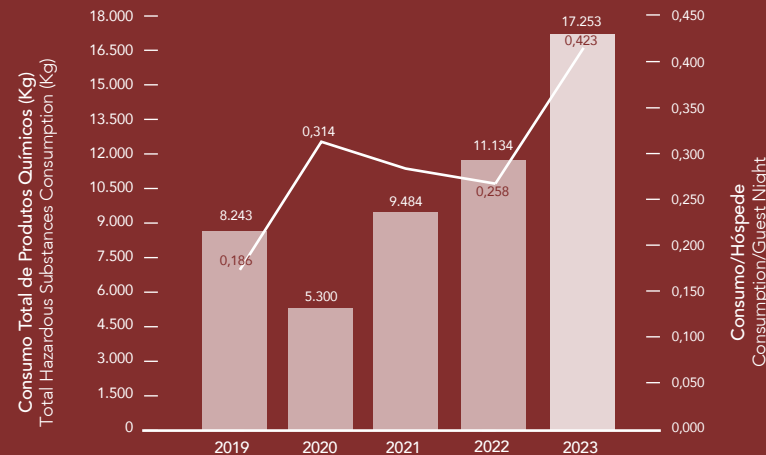


Gráfico 8 – Consumo Anual de Produtos Químicos (Kg) | Chart 8 – Annual Hazardous Substances Consumption (Kg)

Verifica-se um aumento de 39,07% do consumo de produtos químicos por hóspede face ao valor obtido em 2022, resultante de avaria de 3 equipamentos de lavagem automática de loiça que provocou consumos excessivos de detergente, e criação de novo espaço de refeições - TN Sushi Bar.

There was a 39,07% increase in the consumption of chemical products per guest/night compared to 2022, resulting from an anomaly in 3 dishwashing machines which caused excessive detergent consumption, and creation of a new dining area - TN Sushi Bar.

**DESEMPENHO AMBIENTAL**  
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

# PRODUÇÃO DE RESÍDUOS

## WASTE PRODUCTION



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

- . Instalação de separador de gorduras
- . Instalação de recipientes para a separação seletiva de resíduos em todos os setores
- . Instalação de recipientes para separação seletiva dos resíduos nos quartos
- . Encaminhamento dos resíduos para operadoras licenciadas
- . Sensibilização dos Hóspedes e Colaboradores para a separação seletiva dos resíduos
- . Câmara refrigerada para resíduos orgânicos
- . Redução de resíduos de embalagem
- . Aquisição de produtos em embalagens de maior capacidade

In Terra Nostra Garden Hotel, waste is also a concern, and some actions to mitigate its impact have already been implemented, including:

- . Grease trap
- . Sorted waste containers in all departments
- . Sorted waste containers in bedrooms
- . Waste collected and treated by licensed waste management companies
- . Awareness of the Guests and Employees for the selective separation of waste
- . Refrigerated chamber for organic waste
- . Waste package reduction
- . Higher capacity packaging

Em 2023, verifica-se um aumento de 7,73% da quantidade de resíduos produzidos por hóspede, resultante das obras que decorrem no Parque Terra Nostra.

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

In 2023, there is a 7,73% increase in the amount of waste produced per guest/night, as a result of construction work in Terra Nostra Park.

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

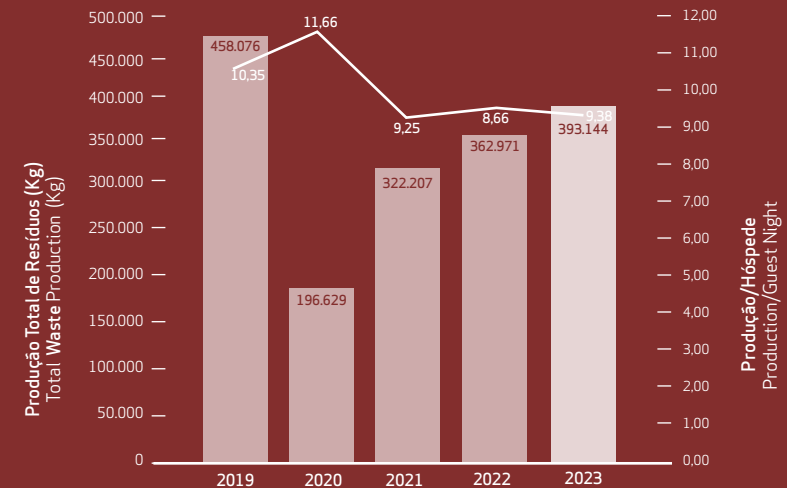


Gráfico 9 – Produção Anual de Resíduos (Kg) | Chart 9 – Annual Waste Production (Kg)



## 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, gênero, nacionalidade, cultura, orientação sexual, crenças religiosas e políticas, limitações motoras ou mentais.

A Bensaude Hotels Collection apoia a igualdade de direitos. Em 2023, 52,46% do total de Colaboradores do Terra Nostra Garden Hotel são do sexo feminino. 53,85% dos cargos de chefia são ocupados por mulheres.

A Bensaude Hotels Collection apoia os Direitos Humanos e o respeito pelos Direitos da Criança. 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, 82% dos Colaboradores do Hotel 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, 52,46% of the total number of Employees of Terra Nostra Garden Hotel are female. 53,85% 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, 82% of the Employees were trained in Human Rights and Children's Rights. The remaining Employees will attend this training in 2024, covering 100% Employees within 2 years.

In 2023, there were no risk situations involving children.



## SUSTENTABILIDADE SOCIAL SOCIAL SUSTAINABILITY

# COMUNIDADE E OUTRAS PARTES INTERESSADAS COMMUNITY & STAKEHOLDERS



O Terra Nostra Garden Hotel mantém, preserva e reforça a sua ligação à Comunidade onde está inserido.

Em 2023, o levou a cabo um conjunto de iniciativas de promoção do seu compromisso na preservação da cultura, religião e tradições regionais.

Destaca-se também:

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

Em 2023, foram doados bens a várias Instituições locais.

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 Recepção, da Escola Profissional da Praia da Vitória
- Melhor aluno do curso de Turismo, da Universidade dos Açores.

Terra Nostra Garden Hotel maintains, preserves and reinforces its connection to the Community.

In 2023, it carried out several initiatives to promote its commitment to the preservation of culture, religion and regional traditions.

It is also worth mentioning:

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

In 2023, were donated out-of-use assets to several local 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



CONSUMO DE ENERGIA

CONSUMO DE ÁGUA

PRODUÇÃO DE EFLUENTES LÍQUIDOS

CONSUMO DE SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS

PRODUÇÃO DE RESÍDUOS

## RESULTADOS

Manutenção do consumo de energia renováveis - <b>Biomassa</b>	Manutenção do valor de consumo de peletes por hóspede relativamente a 2022 (0,62 Kg/Hóspede), através de rotinas de manutenção preventiva.	NÃO CUMPRIDO Aumento 6,53% (0,66 Kg/Hóspede)
Manutenção do consumo de energia <b>Eletricidade</b>	Manutenção do valor de consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente a 2022 (48,36 kWh/Quarto Ocupado), através da manutenção das medidas implementadas.	NÃO CUMPRIDO Aumento 12,55% (54,43 kWh/Quarto Ocupado)
Manutenção do consumo de energia <b>Gás Butano</b>	Manutenção do valor de consumo de gás por refeição servida relativamente a 2022 (0,069 Kg/Refeição Servida), através da manutenção das medidas implementadas.	NÃO CUMPRIDO Aumento 14,68% (0,080 Kg/Refeição Servida)
Manutenção do consumo de <b>Água</b>	Manutenção do valor de consumo de água por hóspede relativamente a 2022 (0,033 m <sup>3</sup> /Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.	CUMPRIDO Redução 12,10% (0,029 m <sup>3</sup> /Hóspede)
Pré-tratamento de <b>águas residuais</b>	Construção de ETAR para tratamento dos efluentes do Parque Terra Nostra.	CUMPRIDO
Manutenção do consumo <b>Produtos Químicos</b>	Manutenção do valor de consumo de produtos químicos por hóspede relativamente a 2022 (0,26 Kg/Hóspede), através da manutenção das boas práticas implementadas e sensibilização dos Colaboradores.	NÃO CUMPRIDO Aumento 39,07% (0,42 Kg/Hóspede)
Responsabilidade Social Doações de bens fora de uso	Realizar doações a Instituições de Solidariedade Social.	CUMPRIDO



## RESULTADOS

Cientes	Comunicação do Relatório de Sustentabilidade no website.	CUMPRIDO
Colaboradores	Comunicação mensal da performance ambiental aos Colaboradores, através da divulgação dos resultados obtidos.	CUMPRIDO
	Renovação do refeitório, conferindo maior conforto para os Colaboradores.	CUMPRIDO
	Concretização das sugestões dos Colaboradores.	CUMPRIDO
Fornecedores	Consciencialização dos Fornecedores para a utilização racional dos recursos, através do envio de comunicação da performance da Bensaude Hotels Collection.	CUMPRIDO
Responsabilidade Social Apoio à Educação, Cultura, Religião, Tradições & Comunidade	Disponibilização de espaço para a realização do festival musical - Tremor	CUMPRIDO
	Oferta de entradas no Parque a Escolas e Agrupamentos de Escuteiros.	CUMPRIDO
	Criação do Centro Interpretativo do Parque Terra Nostra.	CUMPRIDO
	Acolhimento de Romeiros.	CUMPRIDO
	Parcerias: Paróquia de Santana   Irmandade das Coroas do Espírito Santo   Mês das Camélias (realização exposição, workshops, concursos, visitas guiadas e oferta de chá de Camélia).	CUMPRIDO
	Comemoração do Dia da Criança.	CUMPRIDO
	Realização de lanche convívio com orfanato – Natal.	CUMPRIDO
Responsabilidade Económica Apoio à economia local   Produção própria	Criação de loja para promoção do artesanato local	CUMPRIDO
	Produção sustentável, através da utilização de produtos alimentares de produção própria do Parque Terra Nostra.	CUMPRIDO

# ACHIEVEMENT OF GOALS 2023



ENERGY  
CONSUMPTION

WATER  
CONSUMPTION

WASTE WATER

HAZARDOUS  
SUBSTANCES  
CONSUMPTION

## RESULT

Maintenance of renewable energy consumption - Biomass	Maintenance of pellet consumption per guest compared to 2022 (0,62 Kg / Guest Night), through preventive maintenance routines.	NOT ACHIEVED 6,53% Increase (0,66 Kg/Guest Night)
Maintenance of energy consumption Electricity	Maintenance of electricity consumption per occupied room compared to 2022 (48,36 kWh / Room Night), through the maintenance of implemented actions.	NOT ACHIEVED 12,55% Increase (54,43 kWh/Room Night)
Maintenance of energy consumption Butane Gas	Maintenance of butane gas consumption per served meal compared to 2022 (0,069 Kg / Meal), through the maintenance of implemented actions.	NOT ACHIEVED 14,68% Increase (0,080 Kg/Meal)
Maintenance of Water consumption	Maintenance of water consumption per guest compared to 2022 (0,033 m <sup>3</sup> / Guest Night), through the maintenance of implemented actions.	ACHIEVED 12,10% Reduction (0,029 m <sup>3</sup> /Guest Night)
Waste water treatment	Waste water treatment plant (Terra Nostra botanical park)	ACHIEVED
Maintenance of Hazardous Substances Consumption	Maintenance of chemical products consumption per guest compared to 2022 (0,26 Kg / Guest Night), through the maintenance of good practices implemented and awareness of the Employees.	NOT ACHIEVED 39,07% Increase (0,42 Kg/Guest Night)



**WASTE PRODUCTION**

**COMMUNITY & STAKEHOLDERS**

**RESULT**

Social Sustainability Donations of non-use goods	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
	Canteen renovation, providing extra confort to Employees.	ACHIEVED
	Implementation of Employees'suggestions.	ACHIEVED
Suppliers	Suppliers awareness for the rational use of resources, through the communication of the performance of Bensaude Hotels Collection.	ACHIEVED
Social Responsibility Support for Education, Culture, Religion, Traditions & Community	Complementary venue for music festival - Tremor.	ACHIEVED
	Shelter to Romeiros (pilgrims)	ACHIEVED
	Free entrance in the Park to Schools and Scout Groups.	ACHIEVED
	Partnerships: Santana Parish   Brotherhood of the Crowns of the Holy Spirit   Camellias Month (exhibition, workshops, contests, guided tours and complementary Camellia tea).	ACHIEVED
	Celebration of Children's Day.	ACHIEVED
	Lunch with orphanage - Christmas.	ACHIEVED
Economic Responsibility	Store to promote local handicraft	ACHIEVED
	Sustainable production (its own food production from Terra Nostra botanical park).	ACHIEVED



# OBJETIVOS 2024



CONSUMO DE ENERGIA	Manutenção do consumo de energia renováveis - <b>Biomassa</b>	Manutenção do valor de consumo de peletes por hóspede relativamente a 2023 (0,66 Kg/Hóspede), através de rotinas de manutenção preventiva.
	Manutenção do consumo de energia <b>Eletricidade</b>	Manutenção do valor de consumo de eletricidade por quarto ocupado relativamente a 2023 (54,43 kWh/Quarto Ocupado), através da manutenção das medidas implementadas.
	Manutenção do consumo de energia <b>Gás Butano</b>	Manutenção do valor de consumo de gás por refeição servida relativamente a 2023 (0,080 Kg/Refeição Servida), através da manutenção das medidas implementadas.
CONSUMO DE ÁGUA	Manutenção do consumo de <b>Água</b>	Manutenção do valor de consumo de água por hóspede relativamente a 2023 (0,029 m <sup>3</sup> /Hóspede), através da manutenção das medidas implementadas.
CONSUMO DE SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS	Manutenção do consumo <b>Produtos Químicos</b>	Manutenção do valor de consumo de produtos químicos por hóspede relativamente a 2023 (0,42 Kg/Hóspede), através da manutenção das boas práticas implementadas e sensibilização dos Colaboradores.
PRODUÇÃO DE RESÍDUOS	Responsabilidade Social Doações de bens fora de uso	Realizar doações a Instituições de Solidariedade Social.
		Programa reciclagem de cápsulas para doação de arroz ao Banco Alimentar.



**COMUNIDADE  
& OUTRAS PARTES  
INTERESSADAS**

Responsabilidade Social  
Apoio à Educação, Cultura,  
Religião, Tradições & Comunidade

Cientes	Comunicação do Relatório de Sustentabilidade no website.
Colaboradores	Comunicação mensal da performance ambiental aos Colaboradores, através da divulgação dos resultados obtidos.
	Concretização de sugestões dos Colaboradores.
Fornecedores	Consciencialização dos Fornecedores para a utilização racional dos recursos, através do envio de comunicação da performance da Bensaude Hotels Collection.
Responsabilidade Social Apoio à Educação, Cultura, Religião, Tradições & Comunidade	Disponibilização de espaço para a realização do festival musical - Tremor
	Acolhimento de Romeiros
	Oferta de entradas no Parque a Escolas e Agrupamentos de Escuteiros.
	Parcerias: Paróquia de Santana   Irmandade das Coroas do Espírito Santo   Mês das Camélias (realização exposição, workshops, visitas guiadas, Camellia Velvet cocktail e decoração do hotel.
	Comemoração do Dia da Criança.
	Realização de lanche convívio com orfanato – Natal.

# GOALS 2024



<b>ENERGY CONSUMPTION</b>	Maintenance of renewable energy consumption - Biomass	Maintenance of pellet consumption per guest compared to 2023 (0,66 Kg / Guest Night), through preventive maintenance routines.
	Maintenance of energy consumption Electricity	Maintenance of electricity consumption per occupied room compared to 2023 (54,43 kWh / Room Night), through the maintenance of implemented actions.
	Maintenance of energy consumption Butane Gas	Maintenance of butane gas consumption per served meal compared to 2023 (0,080 Kg / Meal), through the maintenance of implemented actions.
<b>WATER CONSUMPTION</b>	Maintenance of Water consumption	Maintenance of water consumption per guest compared to 2023 (0,029 m <sup>3</sup> / Guest Night), through the maintenance of implemented actions.
<b>HAZARDOUS SUBSTANCES CONSUMPTION</b>	Maintenance of Hazardous Substances Consumption	Maintenance of chemical products consumption per guest compared to 2023 (0,42 Kg / Guest Night), through the maintenance of good practices implemented and awareness of the Employees.



## WASTE PRODUCTION

Social Sustainability  
Donations of non-use goods

Donations to Social Solidarity Institutions.  
Capsule recycling programme and rice donation to Food Bank.

## 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.  
Implementation of Employees' suggestions.

Suppliers

Suppliers awareness for the rational use of resources, through the communication of the performance of Bensaude Hotels Collection.

Social Responsibility  
Support for Education, Culture, Religion, Traditions & Community

Complementary venue for music festival - Tremor.

Shelter to Romeiros (pilgrims).

Free entrance in the Park to Schools and Scout Groups.

Partnerships: Santana Parish | Brotherhood of the Crowns of the Holy Spirit | Camellias Month (exhibition, workshops, guided tours, Camellia Velvet cocktail and hotel decoration with Camellias).

Celebration of Children's Day.

Lunch with orphanage - Christmas.



#### TÍTULO

2023 Relatório de Sustentabilidade  
Terra Nostra Garden Hotel

#### AUTOR

Departamento Qualidade & Ambiente  
Valéria Pimentel

#### EDITORA

Bensaude Hotels Collection

#### LOCAL

Ponta Delgada

#### DATA

Março 2024

#### DESIGN

