



Gestão de recursos e reclamações

RECURSOS

Green Key tem o seguinte procedimento para receber, avaliar e tomar decisões sobre recursos feitos pelos estabelecimentos candidatos contra a decisão sobre o prêmio Green Key:

- Ao receber um recurso contra a decisão relativa ao prêmio Green Key, o Operador Nacional Green Key deve, no prazo de duas semanas, reconhecer o recebimento do recurso para a recorrente.
- No prazo de seis semanas após ter recebido o recurso, o operador Nacional Green Key deve ter conduzido uma investigação sobre o recurso e recolhido todas as informações necessárias. Em primeiro lugar, sendo um recurso após uma auditoria no local, o auditor autorizado para a auditoria no local deve ser contactado para esclarecimentos sobre o assunto. Se a comunicação com o auditor não esclarecer o recurso, uma investigação deve ser conduzida e as informações devem ser recolhidas por um indivíduo independente não envolvido na decisão original da seguinte forma:
 - o recurso deve ser tratado por outro auditor independente
- No prazo de seis semanas após o recurso, o Operador Nacional Green Key deve informar ao recorrente sobre o resultado da investigação e sobre a decisão em relação ao recurso, e todas as medidas necessárias para resolver quaisquer problemas decorrentes devem ser tomadas. O auditor independente responsável pela decisão original deve ser informado sobre o resultado da investigação.

RECLAMAÇÕES

Green Key tem o seguinte procedimento para tratar, avaliar e tomar decisões sobre reclamações ou queixas feitas contra os estabelecimentos concedidos Green key:

- a. Ao receber uma queixa sobre um estabelecimento premiado Green Key, o Operador Nacional Green Key deve, no prazo de duas semanas, reconhecer o recebimento da reclamação para o reclamante, e determinar se a queixa está relacionada com o cumprimento dos critérios Green Key e um estabelecimento atualmente premiado Green Key.



- b. No prazo de seis semanas após receber a queixa, o Operador Nacional Green Key deve ter contactado o estabelecimento premiado para realizar uma investigação da denúncia e reunir todas as informações necessárias.
- c. No prazo de seis semanas após ter recebido a queixa, o Operador Nacional Green Key deve informar ao reclamante e ao estabelecimento envolvido sobre o resultado da investigação e sobre a decisão em relação à denúncia, e todas as medidas necessárias para resolver quaisquer questões decorrentes devem ser tomadas.

Green Key tem o seguinte procedimento de tratamento para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações feitas contra o auditor autorizado Green Key:

- a. Ao receber uma queixa sobre o auditor autorizado Green Key, o Operador Nacional deve no prazo de duas semanas reconhecer o recebimento da denúncia para o queixoso, e determinar se a denúncia está relacionada com o trabalho do auditor autorizado Green Key;
- b. No prazo de seis semanas após receber a queixa, Operador Nacional deve realizar uma investigação da denúncia e reunir todas as informações necessárias.
- c. No prazo de seis semanas após ter recebido a queixa, o Operador Nacional Green Key deve informar ao queixoso sobre o resultado da investigação e sobre a decisão em relação à denúncia, e todas as medidas necessárias para resolver quaisquer problemas decorrentes devem ser tomadas.

Por favor, note que Green Key não aceita reclamações enviadas anonimamente, mas Green Key pode, em casos excepcionais, aceitar não transmitir informações sobre o queixoso para o estabelecimento Green Key premiado.

Green Key tratará informações de contato de acordo com o regulamento de proteção de dados. As informações de contato serão suprimidas seis meses após a finalização do recurso/reclamação.