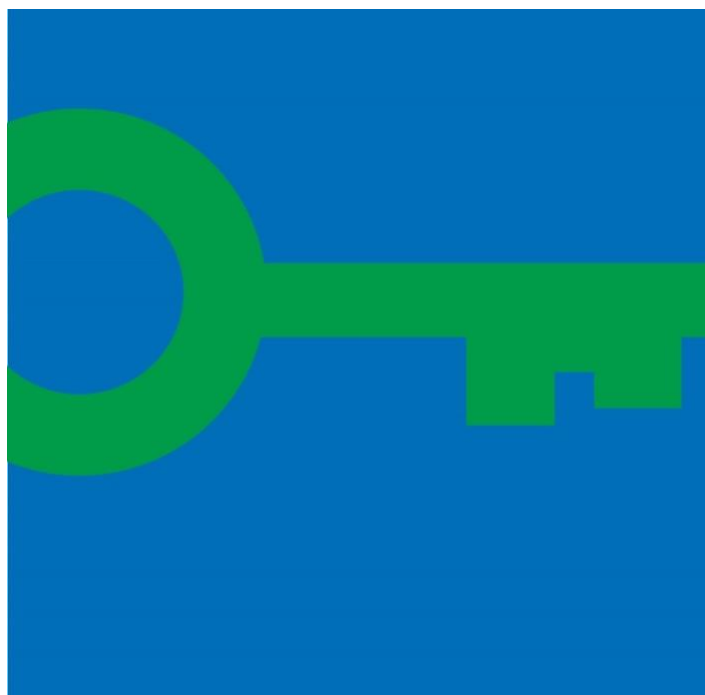


# Green Key

## Critérios e notas explicativas



### Atrativos turísticos

**Museus, Centros de Visitantes e Parques Temáticos**

## INTRODUÇÃO

Para participar do programa Green Key, o estabelecimento requerente deve ser oficialmente registrado como atrativo turístico (museus, centros de visitantes e parques temáticos) tendo esta função oficialmente registrada como sua principal atividade. O estabelecimento deve também estar inscrito no Cadastur.

### Objetivos

Green Key tem os seguintes objetivos gerais:

- Aumentar o uso de métodos operacionais e tecnologias ecologicamente amigáveis e sustentáveis nos empreendimentos e, conseqüentemente, reduzir o uso geral de recursos
- Aumentar a conscientização e criar mudanças de comportamentos dos clientes, colaboradores e fornecedores dos empreendimentos turísticos
- Aumentar o uso de métodos ecologicamente amigáveis e sustentáveis, assim como a conscientização para mudanças de comportamento na indústria do turismo em geral

### Critérios

O conjunto atual de critérios e notas explicativas tem validade até 31 de dezembro de 2025. Alterações nos critérios/notas explicativas serão devidamente informadas com pelo menos 6 meses de antecedência.

Os critérios estão divididos nas categorias:

- Critérios Imperativos (I): todos devem ser plenamente cumpridos
- Critérios Guias (G): devem ser gradativamente preenchidos, de acordo com o seguinte sistema de pontos.

Ano	Porcentagem do total de Critérios Guia (G)
1	0%
2	5%
3	10%
4	15%
5-9	20%
10-	50%

O requerente deve cumprir todos os critérios imperativos e um número crescente de critérios de guia de acordo com o número de anos em que participa do programa, conforme a seguinte tabela:

Os critérios Green Key descritos neste documento são aplicáveis para atrativos turísticos (museus, centros de visitantes e parques temáticos). Para ser aceito como candidato ao Green Key, o empreendimento deve ter sido legalmente adquirido, estar totalmente regular e em conformidade com a legislação.

## 1. GESTÃO AMBIENTAL

1.1 A gerência deve estar envolvida e designar um gestor ambiental entre os colaboradores do empreendimento. (I)

O empreendimento deve indicar um funcionário/gestor ambiental de sua equipe que será responsável por garantir que o programa Green Key seja devidamente implementado e administrado.

O gestor ambiental nomeado pode cumprir uma função de meio período. Pode ser qualquer membro da equipe, mas na maioria das vezes acaba sendo o alguém responsável pela manutenção, governança, recepção, RH ou até mesmo o gerente geral. O cargo de gestor ambiental deve ser mencionado na descrição do cargo do funcionário.

As principais funções do gestor ambiental incluem:

- Ser a pessoa de contato com a gerência, colaboradores, fornecedores e representantes do Green Key nacional/internacional sobre todos os assuntos ambientais ou de sustentabilidade
- Ser responsável por instruir e apoiar outros colaboradores em questões ambientais ou de sustentabilidade
- Ser responsável pela coleta, gerenciamento e atualização dos dados ambientais sobre limpeza, resíduos e o uso eficiente de gás, água e eletricidade
- Sendo responsável pelo desenvolvimento e implementação da política ambiental e plano de ação do estabelecimento
- Ser responsável por reunir e processar novas ideias e iniciativas de sustentabilidade de funcionários e convidados

O gestor ambiental supervisiona a comunicação com o Green Key em relação à inscrição ou renovação do prêmio. No caso de o estabelecimento mudar o gestor ambiental, a coordenação nacional Green Key deve ser informada sobre esta mudança.

Se for relevante, é fortemente recomendável a criação de um comitê gestor com representantes de todos os departamentos. O comitê gestor supervisiona a implementação das iniciativas ambientais/sustentabilidade em cooperação com o gestor ambiental, bem como mantém informados outros funcionários nas diversas partes do estabelecimento.

Durante a auditoria, o gestor ambiental deveria estar presente para responder perguntas e explicar sobre o trabalho realizado no estabelecimento em relação às questões ambientais em geral e critérios relacionados ao Green Key especificamente.

1.2 O empreendimento deve criar a sua política ambiental. (I)

Para garantir a estrutura geral e os instrumentos necessários para o empreendimento trabalhar as questões de sustentabilidade é necessário formular uma política ambiental, também chamada de Política de Responsabilidade Social Corporativa (RSC). A RSC descreve os objetivos e ambições gerais em relação ao impacto ambiental, social e econômico do estabelecimento. A política ambiental é uma declaração geral com compromisso de melhorias contínuas e monitoramento, mas não trata de questões específicas ou de como lidar com elas. A política ambiental deve ser mais ambiciosa do que apenas cumprir a legislação e as regulamentações. A política ambiental do estabelecimento deve ser revista a cada três anos para permitir uma melhoria contínua.

A política ambiental deve incluir:

- a) apresentação do compromisso ambiental e metas do estabelecimento,
- b) apresentação do compromisso social/cultural/econômico/de qualidade e metas do estabelecimento.

O compromisso ambiental deve incluir:

- consumo de recursos (energia, água etc.)
- consumo e monitoramento de poluentes, como produtos químicos de limpeza, poluentes atmosféricos e fertilizantes/pesticidas
- redução da pegada de carbono
- apoio à proteção da biodiversidade local ou internacional
- compromisso de aplicar o princípio da economia circular

O compromisso social, cultural e econômico deve incluir:

- direitos trabalhistas e equidade (incluindo proibição de usar trabalho infantil)
- ambiente de trabalho salubre e seguro
- gerenciamento de riscos e crises
- anticorrupção
- oposição a comerciais, sexuais ou qualquer outra forma de exploração ou assédio, particularmente de crianças, adolescentes, mulheres, minorias e outros grupos vulneráveis
- apoio ao tratamento igualitário e direitos das pessoas
- contratação de pessoal em todos os cargos, incluindo gestão (especialmente moradores locais/minorias), sem discriminação por idade, raça, gênero, religião, deficiência, status socioeconômico etc.
- referência ao treinamento, informação e conscientização
- referência ao apoio da comunidade local
- apoio ao envolvimento do estabelecimento no planejamento e gestão do turismo sustentável local

É fortemente incentivado que a política ambiental seja desenvolvida em cooperação com a equipe e compilada de forma a incluir contribuições tanto da gestão quanto da equipe. A política ambiental é normalmente assinada pelo gerente geral ou pelo proprietário do estabelecimento. Após o desenvolvimento, a política ambiental deve estar disponível para todos os funcionários.

É fortemente recomendado que cada estabelecimento tenha sua própria política ambiental, mas se faz parte de uma cadeia internacional ou nacional, uma política ambiental comum poderia ser compartilhada dentro da mesma cadeia.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o documento da política ambiental e verifica sua disponibilidade aos funcionários. Uma verificação será realizada para garantir que a política ambiental tenha menos de três anos e que se trata de um documento geral, incluindo questões ambientais, bem como questões socioculturais e econômicas.

### 1.3 O empreendimento deve formular objetivos e um plano de ação anual para melhoria contínua. (I)

Para garantir um plano de trabalho concreto, com foco na sustentabilidade do estabelecimento, deve-se estabelecer os objetivos e formular um plano de ação anual. Os objetivos e o plano de ação anual devem refletir o trabalho necessário para o cumprimento da política ambiental, e incluir objetivos específicos a serem alcançados nos próximos 1 a 3 anos e ainda as ações específicas para atingir os objetivos planejados no próximo ano.

Deve-se garantir que ao definir os objetivos e ações necessárias para o sistema de gestão ambiental de longo prazo, este seja adequado ao tamanho e escala, aos objetivos e ao plano de ação do estabelecimento. Deve ainda incluir as questões ambientais, bem como referência a questões sociais, culturais, econômicas, de qualidade, direitos humanos, saúde, risco e gestão de crises.

É fortemente incentivado que os objetivos e o plano de ação sejam desenvolvidos em cooperação com a equipe e compilados de forma a incluir contribuições tanto da gestão quanto da equipe.

Espera-se que o estabelecimento formule no mínimo três pontos de ação em diferentes áreas de sua operação. Ao elaborar os objetivos e o plano de ação anual, é fortemente incentivado a utilização dos critérios da Green Key como inspiração, tanto no que diz respeito ao cumprimento dos critérios ainda não implementados quanto para melhorar ainda mais o engajamento nos critérios imperativos já implementados. Deve-se notar que o estabelecimento deve garantir o cumprimento de um percentual crescente de critérios durante anos consecutivos. Objetivos e ações já cumpridos não podem ser adicionados aos objetivos e ao plano de ação anual.

Se o estabelecimento faz parte de uma cadeia maior, pode haver uma sobreposição entre os objetivos/ações formulados dentro da cadeia e os utilizados pelo Green Key.

Durante a auditoria, será verificada a existência e o conteúdo dos objetivos e o documento do plano de ação e sua disponibilidade para a equipe. Será verificado se o documento inclui um mínimo de três pontos em diferentes áreas de sustentabilidade e em diferentes áreas de atuação. Se o estabelecimento for Green Key há mais de um ano, haverá também uma avaliação do cumprimento dos objetivos e plano de ação anual no ano anterior. Quando ações planejadas não foram realizadas, haverá uma conversa sobre por que o estabelecimento não foi capaz de realizar estas ações planejadas e serão feitas recomendações de ação corretiva.

1.4 Toda a documentação relativa ao Programa Green Key deve ser mantida em arquivo de fácil acesso, pronta para inspeção. (I)

Para ter todas as informações facilmente acessíveis, um arquivo do Programa Green Key deve ser organizado de acordo com as seções e números de critérios Green Key, contendo todos os documentos relevantes e atualizados que mostram a conformidade com cada critério.

O arquivo Green Key pode ser físico com cópias impressas dos vários documentos, ou pode ser eletrônico com os documentos organizados em pastas (por exemplo, como parte da Intranet do estabelecimento). Para economizar recursos, recomenda-se que o fichário seja eletrônico.

Durante a auditoria, o gestor ambiental apresenta o arquivo Green Key para inspeção e para comprovação do cumprimento dos diversos critérios Green Key.

1.5 O empreendimento deve estabelecer colaboração ativa com atores locais relevantes. (I)

O objetivo deste critério é reforçar o papel ativo que o empreendimento desempenha na conscientização ambiental no local e em seu entorno, através da promoção de práticas ambientalmente amigáveis junto a seus parceiros.

Este critério foca principalmente na colaboração em questões ambientais (como por exemplo, proteção da biodiversidade local), mas também pode se referir a questões sociais, culturais, educacionais, econômicas, de qualidade, direitos humanos, saúde, risco e gestão de crises. Quando apropriado, o Green Key incentiva o estabelecimento a cooperar com outros atores na proteção e aprimoramento do local e das suas tradições, história, arqueologia, cultura e espiritualidade.

Estes atores podem ser organizações não governamentais, grupos comunitários locais, autoridades locais, moradores locais, escolas locais, fornecedores, autoridades de gestão de áreas protegidas etc.

Exemplos de cooperação local podem incluir cooperação com escolas em iniciativas educacionais e/ou de sustentabilidade, apoio a museus para promover o patrimônio local, cooperação com fornecedores locais (priorizar a compra de produtos locais), cooperação com grupos comunitários locais, organizações/autoridades de gestão de turismo sustentável no destino, infraestrutura local e projetos de desenvolvimento da comunidade social (por exemplo, saneamento).

Cooperação local, incluindo cooperação em várias iniciativas de biodiversidade e proteção ambiental (por exemplo, plantio de árvores, criação de áreas locais e corredores naturais favoráveis a polinizadores, conservação da natureza, eventos de limpeza de praias etc.), são fortemente encorajados.

Para que a colaboração seja aprovada, deve ser uma colaboração ativa mútua entre o estabelecimento e as partes interessadas relevantes em benefício de ambas as partes.

Hotéis, albergues, campings e parques de férias devem ter no mínimo duas (2) parcerias ativas com atores locais.

Pequenas acomodações, centros de conferências, restaurantes e atrações devem ter no mínimo uma (1) parceria ativa com um ator local.

Durante a auditoria, será verificada a documentação que mostra a colaboração ativa com o número necessário de atores locais.

#### *1.6 O estabelecimento calcula sua pegada de carbono usando uma ferramenta de medição de carbono. (G)*

Com esse critério, o estabelecimento identifica suas fontes de emissões de gases de efeito estufa (GEE) e usa a medição do seu consumo anual de energia e outras fontes de emissões de GEE para fazer uma estimativa de sua pegada total anual de carbono, bem como as emissões de carbono por noite de hóspede/quarto ou por hóspede usando uma ferramenta de medição de carbono. O cálculo poderia ser utilizado para verificar as flutuações nas emissões de carbono do estabelecimento de período a período com o objetivo de reduzi-lo.

Existem diferentes ferramentas de medição de carbono disponíveis com diferentes níveis de precisão. Uma das ferramentas para equipamentos de hospedagem é a Hotel Carbon Management Initiative (HCMI), que fornece a pegada de carbono estimada de um estabelecimento. A ferramenta HCMI é gratuita e pode ser encontrada no [site internacional da Green Key](#).

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a ferramenta de medição de carbono utilizada e os resultados calculados.

#### *1.7 O estabelecimento estabelece uma meta concreta para reduzir sua pegada de carbono. (G)*

Com esse critério, o estabelecimento usa sua pegada de carbono calculada como base para a formulação de uma meta para reduzir ainda mais as emissões de carbono em um determinado percentual. O estabelecimento também identifica as ações necessárias para atingir a meta, por exemplo, redução do consumo de energia, aumento de medidas de eficiência e/ou instalação de sistemas de energia renovável no local.

Para as emissões de carbono que não podem ser evitadas, o estabelecimento poderia compensar suas emissões restantes através de um regime de compensação de carbono. Isso pode ser através de um sistema internacional de certificação, por exemplo, esquemas certificados pela Gold Standard, ou pode ser outros esquemas internacionais/nacionais, por exemplo, o [Global Forest Fund](#), gerenciado pela Fundação para a Educação Ambiental (FEE). A compensação de carbono através do plantio de árvores pode ser feita localmente ou perto do próprio estabelecimento, ou pode ser feito em outra área, mas o plantio de árvores deve ser sempre feito para que apoie a flora e a fauna nativa.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o alvo e ações para a redução da pegada de carbono. Isso pode ser incluído no plano de ação anual (ver critério 1.3). Se o estabelecimento está compensando as emissões através de um esquema, o estabelecimento deve fornecer documentação comprobatória.

#### *1.8 O estabelecimento é verificado carbono neutro em consonância com o escopo 1 e 2 do Padrão de Protocolo de Gases de Efeito Estufa. (G)*

Com esse critério, o estabelecimento confirma por meio de uma verificação de terceiros que opera suas atividades de forma neutra em carbono.

É uma exigência que o estabelecimento realize um cálculo anual da pegada de carbono, incluindo emissões diretas de suas fontes próprias ou controladas (emissões de escopo 1) e emissões indiretas da geração de energia comprada (emissões de escopo 2). Recomenda-se, mas não é necessário que o estabelecimento também considere todas as outras emissões indiretas que ocorrem na cadeia de valor do estabelecimento (emissões de escopo 3).

Para atender a esse critério, o estabelecimento garante que:

- Os cálculos da pegada de carbono são verificados por um verificador/auditor independente de terceiros de acordo com o "Protocolo de Gases de Efeito Estufa (GEE)" ou qualquer outra diretriz e normas reconhecidas internacionalmente, como ISO 14064 ou PAS 2060.
- O estabelecimento tem uma estratégia de monitoramento e redução de emissões em vigor.
- As emissões inevitáveis de escopo 1 e 2 são compensadas usando compensações de carbono de padrões reconhecidos aceitos pela "International Carbon Reduction & Offset Alliance" para emissões de escopo 1, certificados de atributo de energia reconhecidos pelo [RECS](#) ou compensações de carbono para emissões de escopo 2.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a) a declaração de verificação da pegada de carbono de um auditor independente, credenciado, b) a estratégia atualizada de redução de carbono para o ano relevante, e c) as compensações de carbono e/ou certificados de atributo de energia confirmando que as emissões totais de carbono são compensadas pela aposentadoria da quantidade adequada de créditos de carbono e certificados de atributos de energia em registros reconhecidos.

*1.9 O estabelecimento oferece aos seus hóspedes a possibilidade de compensar suas emissões através de um esquema de carbono. (G)*

Com esse critério, o estabelecimento oferece aos seus hóspedes a possibilidade de compensar as emissões de carbono geradas durante sua visita e/ou viagem ao estabelecimento.

Depois que um estabelecimento calculou sua emissão média de carbono por hóspede ou por noite de hóspede/quarto (ver critério 1.6), o estabelecimento oferece aos seus hóspedes a oportunidade de compensar as emissões de carbono de sua estadia. Além disso, o estabelecimento pode oferecer aos seus hóspedes a possibilidade de compensar as emissões de carbono de suas viagens de e para o estabelecimento.

A compensação deve ser feita por meio de um regime de compensação de carbono, por exemplo, um regime que possua uma certificação internacional, por exemplo, o Padrão Ouro, ou outros esquemas internacionais/nacionais, por exemplo, o [Global Forest Fund](#) gerenciado pela Fundação para a Educação Ambiental (FEE).

O estabelecimento oferece a compensação de carbono promovendo um esquema de compensação de carbono aos hóspedes e fornecendo-lhes informações sobre isso e um link para o esquema. Alternativamente, o estabelecimento também pode coletar o financiamento da compensação de carbono dos hóspedes e, em seguida, enviá-lo para o regime de compensação de carbono.

O estabelecimento pode optar por oferecer a compensação de carbono aos hóspedes individualmente, ou pode ser oferecido às empresas que organizam a estadia dos hóspedes no estabelecimento (por exemplo, operadores turísticos, organizadores de passeios em grupo, organizadores de conferências etc.).

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta as informações que fornece aos seus hóspedes incentivando-os a aproveitar a compensação de carbono para compensar sua estadia e/ou viajar de e para o estabelecimento.

## 2. ENVOLVIMENTO DA EQUIPE

2.1 A gerência realiza reuniões periódicas com a equipe para informá-los sobre questões relativas às iniciativas ambientais novas e já existentes. (I)

Para conscientizar sobre o meio ambiente no estabelecimento, é importante que a gerência, o gestor ambiental e/ou comitê verde garanta um fluxo de informações para a equipe e engaje a equipe nas iniciativas ambientais/de sustentabilidade promovidas pelo estabelecimento.

Manter a equipe atualizada sobre as iniciativas ambientais existentes dá aos funcionários uma melhor compreensão de seu papel no trabalho e do impacto de sua contribuição, mas também permite que eles informem adequadamente e respondam perguntas dos convidados sobre o assunto. A equipe não só é informada sobre as iniciativas ambientais/de sustentabilidade, mas também tem a oportunidade de contribuir com ideias e sugestões.

As informações incluem questões de gestão ambiental (por exemplo, água, energia, resíduos, limpeza, alimentos e bebidas e os princípios da economia circular: redução, reutilização, reciclagem etc.), e outras questões de sustentabilidade (por exemplo, questões locais de biodiversidade), mas também questões de conscientização de hóspedes, funcionários, fornecedores e comunidade do entorno. Informações sobre o Green Key também devem ser fornecidas à equipe.

A gestão do estabelecimento, portanto, normalmente organiza pelo menos 1 a 3 reuniões anuais. Ao planejar as reuniões, é dada consideração aos colaboradores sazonais para garantir a maior participação possível da equipe.

Esse critério considera tanto os funcionários internos contratados pelo estabelecimento quanto os funcionários contratados de uma empresa externa.

Durante a auditoria, são apresentadas atas/notas/listas de presença das reuniões realizadas entre a gestão e a equipe, mostrando as pessoas presentes e as questões ambientais discutidas. Se o estabelecimento está se candidatando pela primeira vez, apresenta as reuniões planejadas. Se o número total de funcionários for inferior a cinco, as informações sobre as reuniões realizadas podem ser dadas oralmente. O auditor também pode entrevistar a equipe para verificar seu nível de conhecimento sobre iniciativas ambientais do estabelecimento.

**2.2 O gestor ambiental deve participar de reuniões gerenciais com o objetivo de apresentar o desenvolvimento ambiental do estabelecimento. (I)**

Caso o gestor ambiental não faça parte da gerência do estabelecimento, deve ser convidado para reuniões gerenciais. As reuniões entre o gestor ambiental (e o comitê verde, quando aplicável) e a gerência do estabelecimento são importantes para manter a gerência informada e envolvida no trabalho ambiental do estabelecimento, bem como garantir o apoio contínuo ao trabalho em questões ambientais. Em alguns estabelecimentos menores, as reuniões entre o pessoal e a gestão, e entre o gestor ambiental e a gestão, podem ser realizadas ao mesmo tempo. Espera-se que o estabelecimento normalmente realize pelo menos 1-3 reuniões anuais.

Durante a auditoria, são apresentadas as atas/notas das reuniões realizadas entre a gerência e o gestor ambiental (e o comitê verde), mostrando as pessoas presentes e as questões ambientais/de sustentabilidade discutidas. Se o estabelecimento está se candidatando pela primeira vez, apresenta as reuniões planejadas.

**2.3 O gestor ambiental deve receber treinamento anual sobre questões ambientais e outras questões de sustentabilidade. (I)**

É importante que o gestor ambiental (e o comitê verde), assim como outros funcionários, recebam treinamentos específicos sobre questões ambientais e outras questões de sustentabilidade, para que soluções adequadas e viáveis para o estabelecimento possam ser determinadas e implementadas.

O treinamento inclui questões de gestão ambiental (água, energia, resíduos, produtos químicos perigosos, limpeza, alimentos e bebidas, qualidade do ar, uso ambientalmente amigável de eletrodomésticos, os princípios da economia circular: redução, reutilização, reciclagem, etc.), conscientização de hóspedes, funcionários, fornecedores e comunidade do entorno, além de outras questões de sustentabilidade, abordando mudanças climáticas, biodiversidade local, social, cultural, econômica, de qualidade, direitos



humanos, saúde, risco e crises. O treinamento também deve incluir conhecimento sobre o Green Key e também pode ser estendido para agregar conhecimento sobre outras questões dentro ou ao redor do estabelecimento (por exemplo, proteção da biodiversidade).

O treinamento pode ser externo ou interno. A capacitação externa pode ser na forma de cursos de capacitação por consultores, especialistas, guias ou fornecedores de produtos, viagens de estudo, participação em seminários, webinars e outros cursos e estudos online, redes etc. Em alguns países, seminários e webinars Green Key são organizados para focar especialmente em tendências e ideias em relação ao cumprimento dos critérios da Green Key, e esses encontros também podem ser usados como uma plataforma de networking entre estabelecimentos premiados pela Green Key. Para estabelecimentos integrantes de uma cadeia internacional ou nacional, muitas vezes há treinamentos realizados sobre temas ambientais e outros temas de sustentabilidade dentro da cadeia.

Também é importante que os cursos internos e treinamentos sejam organizados pelo gestor ambiental (e comitê verde) para os funcionários sobre como trabalhar para alcançar os objetivos ambientais e ações previstas dentro do estabelecimento. O treinamento interno pode envolver membros individuais da equipe ou grupos de funcionários. Além do treinamento, o estabelecimento pode oferecer iniciativas de sustentabilidade envolventes (por exemplo, competições) e/ou sistemas de recompensa para os funcionários.

Espera-se que cada funcionário do estabelecimento participe normalmente de pelo menos 1 a 3 sessões anuais de treinamento organizadas pelo estabelecimento. Os novos funcionários devem receber normalmente o treinamento nas primeiras quatro semanas de seu emprego.

Para as pessoas que trabalham no estabelecimento diariamente, mas não empregadas como funcionários pelo estabelecimento (por exemplo, pessoas que trabalham na limpeza de uma empresa terceirizada), é fortemente incentivado que essas pessoas também recebam o mesmo treinamento sobre questões ambientais e outras questões de sustentabilidade.

Durante a auditoria, deve ser apresentado um documento, mostrando as sessões de treinamento externo/interno realizadas nos últimos 12 meses, com informações sobre a participação da equipe que abrange as áreas de gestão ambiental e conscientização, entre outros temas de sustentabilidade. Se o estabelecimento está se candidatando pela primeira vez, apresenta o treinamento planejado. Durante a inspeção visual, os funcionários podem ser entrevistados para confirmar que receberam treinamento.

#### 2.4 As informações são exibidas nas áreas de circulação interna da equipe para incentivar o comportamento responsável. (I)

Para reduzir tanto a pegada ambiental quanto os custos, são exibidas sinalizações/instruções na área de pessoal lembrando os funcionários das iniciativas de sustentabilidade do estabelecimento.

A sinalização/instruções deve encorajar a equipe a usar todos os recursos com sabedoria (por exemplo, desligar a luz/torneiras, usar menos papel etc.) e ajudá-los a usar dispositivos e máquinas de forma mais eficiente (por exemplo, a máquina de lavar louça, máquinas de lavar roupa, aspiradores de pó etc.) Além disso, as informações poderiam fazer referência à proteção da biodiversidade local etc. bem como à responsabilidade social (por exemplo, como denunciar a discriminação etc.).

A conscientização da equipe sobre os empreendimentos de sustentabilidade do estabelecimento pode ser alcançada com quadros de avisos, cartazes, adesivos, folhetos, boletins informativos, informações digitais em telas/aplicativos etc. Dependendo do tipo e forma de atividade de conscientização, pode ser direcionada para indivíduos, grupos ou todos os membros da equipe ao mesmo tempo.

Durante a inspeção visual, a sinalização e as instruções devem ser mostradas ao auditor.

#### 2.5 O empreendimento oferece aos seus funcionários a oportunidade de avaliar sua atuação ambiental e sociocultural. (G)

Envolver todos os funcionários nas iniciativas ambientais e sociais do estabelecimento e capacitá-los a contribuir ativamente para o trabalho de sustentabilidade, o estabelecimento fornece um mecanismo de

feedback pelo qual os funcionários podem avaliar o desempenho ambiental ou social do estabelecimento e fazer sugestões de melhoria.

Isso pode ser feito através da realização de levantamentos regulares sobre o assunto, durante reuniões de feedback ou através de uma caixa de sugestões que é gerenciada pelo gestor ambiental. O feedback pode ser dado anonimamente.

Durante a auditoria, o mecanismo de feedback deve ser mostrado ao auditor.

### 3. INFORMAÇÕES AOS CLIENTES

#### 3.1 O selo Green Key deve ser exibido em um lugar de destaque. (I)

O estabelecimento é obrigado a exibir a placa padrão Green Key perto da entrada do estabelecimento e o certificado padrão Green Key na recepção.

Cópias adicionais da placa Green Key e do certificado Green Key podem ser compradas e colocadas em outros locais estratégicos (por exemplo, no quadro de informações da equipe ou cantina). Além da placa e do certificado, também é possível que o estabelecimento compre uma bandeira Green Key.

A exibição do prêmio é utilizada pelo estabelecimento como ferramenta de marketing apresentando a conquista do prêmio Green Key, mas também para criar visibilidade para o selo Green Key.

Durante a auditoria, será verificado se a placa padrão e o certificado Green Key exibidos no estabelecimento estão atualizados. Se o estabelecimento não recebeu o prêmio Green Key no ano anterior, o local proposto para a exibição da placa e o certificado deve ser indicado.

#### 3.2 O material informativo sobre o Programa Green Key deve estar visível e acessível para os clientes. (I)

Os clientes do estabelecimento devem ser capazes de encontrar informações sobre os requisitos para conquistar o Green Key.

Informações sobre o programa Green Key podem estar disponíveis em áreas públicas e apresentadas com destaque, por exemplo, criar um "cantinho ambiental", em monitores de TV em áreas públicas, informações na recepção etc. As informações sobre o Green Key também podem estar disponíveis no diretório, monitores de TV nas salas de hóspedes/reuniões e/ou aplicativos para convidados. O logotipo Green Key (no formato correto) é normalmente exibido como parte das informações.

Como parte da adesão ao programa Green Key, o estabelecimento deve, em todo o material e comunicação, fornecer informações precisas, claras e facilmente compreensíveis sobre o estabelecimento e seus produtos e serviços, incluindo indicadores de sustentabilidade, e não deve prometer mais do que pode ser ou é implementado pelo estabelecimento.

Durante a auditoria, será verificado se o material informativo sobre o programa Green Key é visível e acessível nas áreas públicas e/ou salas de hóspedes/reuniões. Se o estabelecimento não recebeu o prêmio no ano anterior, deverá ser apresentado os materiais informativos e os locais onde estará disponível. Será verificado se as informações são precisas, claras e facilmente compreensíveis.

#### 3.3 Informações sobre o Green Key e informações ambientais devem estar disponíveis no site do empreendimento. (I)

O site do empreendimento deve conter informações breves sobre o programa Green Key e o fato de ter conquistado o prêmio. Os links para o site internacional Green Key ([www.greenkey.global](http://www.greenkey.global)) e para o site nacional Green Key ([www.greenkey.org.br](http://www.greenkey.org.br)) devem ser incluídos. É encorajado que o logotipo Green Key (no formato correto) seja exibido. O site também deve exibir breves informações sobre os compromissos ambientais do estabelecimento. As informações deverão ser apresentadas de acordo com as diretrizes de branding do próprio estabelecimento.

Além das informações no site do estabelecimento, também é incentivado que o estabelecimento forneça informações sobre o Green Key em suas mídias sociais.

Como parte da adesão ao programa Green Key, o estabelecimento deve, em todo o material e comunicação, fornecer informações precisas, claras e facilmente compreensíveis sobre o estabelecimento e seus produtos e serviços, incluindo reivindicações de sustentabilidade, e não deve prometer mais do que pode ser ou é implementado pelo estabelecimento.

Durante a auditoria, as informações sobre o Green Key e informações ambientais no site são mostradas. Se o estabelecimento não recebeu o prêmio Green Key no passado, as informações do layout para o site devem ser apresentadas. Verifica-se que as informações são precisas, claras e facilmente compreensíveis.

3.4 O estabelecimento deve manter os clientes informados e envolvidos em seu trabalho ambiental e incentivar os hóspedes a participar em iniciativas ambientais. (I)

É importante que o estabelecimento informe seus clientes sobre as iniciativas ambientais do estabelecimento por meio de material informativo ou monitores de TV em áreas públicas, salas de hóspedes/reuniões e/ou aplicativos para convidados.

Além de informar sobre as iniciativas ambientais, também é importante que o estabelecimento adicione informações sobre como os hóspedes podem se envolver e participar ativamente das iniciativas ambientais do estabelecimento. A participação ativa pode envolver gestão ambiental (por exemplo, economia de água, economia de energia, economia/reciclagem de resíduos, redução de resíduos de alimentos etc.), mas também pode se concentrar em outras questões de sustentabilidade (por exemplo, proteção da biodiversidade local, apoio a instituições de caridade sociais etc.).

Como parte da adesão ao programa Green Key, o estabelecimento deve, em todo o material e comunicação, fornecer informações precisas, claras e facilmente compreensíveis sobre o estabelecimento e seus produtos e serviços, incluindo as ações de sustentabilidade, e não deve prometer mais do que pode ser ou é implementado pelo estabelecimento.

Durante a auditoria, devem ser apresentadas as informações sobre as ações ambientais/de sustentabilidade fornecidas aos hóspedes, incluindo o incentivo para que os hóspedes participem do trabalho. Se o estabelecimento não recebeu o prêmio Green Key no passado, o layout destas informações deve ser apresentado. Verifica-se se as informações são precisas, claras e facilmente compreensíveis.

3.5 A equipe da recepção deve ter condições de informar aos clientes sobre o Green Key e as ações ambientais do empreendimento. (I)

Como o prêmio Green Key (placa e certificado) será exibido na entrada do estabelecimento, e informações sobre o Green Key e sobre as ações ambientais/de sustentabilidade deve ser exibido nas áreas públicas, salas de hóspedes/reuniões e no site do estabelecimento, para os clientes interessados em aprender mais sobre o Green Key. Neste caso, os clientes podem perguntar na recepção (por exemplo, equipe de recepção, funcionários da bilheteria) e, portanto, é importante que essas pessoas possam informar aos clientes sobre o Green Key e as iniciativas ambientais/de sustentabilidade do estabelecimento.

Como parte da adesão ao programa Green Key, o estabelecimento deve, em todo o material e comunicação, fornecer informações precisas, claras e facilmente compreensíveis sobre o estabelecimento e seus produtos e serviços, incluindo as ações de sustentabilidade, e não deve prometer mais do que realiza.

Durante a auditoria, os funcionários da recepção são convidados a fornecer informações básicas sobre o Green Key e as iniciativas ambientais/de sustentabilidade do estabelecimento. Verifica-se se as informações são precisas, claras e facilmente compreensíveis.

3.6 O empreendimento deve ser capaz de informar e incentivar os clientes sobre os sistemas de transporte público local, transportes coletivos ou alternativas de ciclovias e pistas para caminhada. (I)

Para incentivar os clientes do estabelecimento a utilizar meios de transporte além de carros e táxis, quando viável e seguro, o estabelecimento deve ser capaz de informar aos clientes sobre essas alternativas.

Os meios alternativos de transporte incluem:

- Sistemas locais de transporte público/privado (ônibus, trem, metrô, bonde, barco etc.)
- Sistemas de táxis/micro-ônibus compartilhados
- Táxis de empresas que têm uma política ambiental, por exemplo, usando carros elétricos, gasolina biocombustível etc.
- Ônibus de transporte fornecidos pelo estabelecimento
- Outros meios de transporte, incluindo oportunidades de ciclismo e alternativas de caminhada

Para os hóspedes que utilizam carros elétricos, o estabelecimento poderia ter uma estação de carregamento de veículos elétricos inteligente ou informar sobre os locais próximos para carregar carros elétricos.

As informações sobre os sistemas de transporte locais e outras alternativas de transporte devem ser fornecidas pelas pessoas que recebem os clientes, funcionários da recepção, o porteiro e/ou através de material informativo disponível nas áreas públicas ou salas de hóspedes/reuniões.

Como parte da adesão ao programa Green Key, o estabelecimento deve, em todo o material e comunicação, fornecer informações precisas, claras e facilmente compreensíveis sobre o estabelecimento e seus produtos e serviços, incluindo ações de sustentabilidade, e não deve prometer mais do que pode fazer.

Durante a auditoria, são apresentadas as informações fornecidas pelo estabelecimento sobre sistemas de transporte locais e outras alternativas de transporte. Verifica-se que as informações são precisas, claras e facilmente compreensíveis.

### 3.7 O estabelecimento oferece aos seus clientes a oportunidade de avaliar seu desempenho, incluindo o desempenho em sustentabilidade. (G)

Um questionário de feedback pode indicar a satisfação dos clientes em relação ao desempenho do estabelecimento. Além de cobrir questões mais gerais (como qualidade, preço, serviço etc.), também inclui questões relacionadas ao desempenho sustentável do estabelecimento.

Se o feedback do cliente indica a necessidade de ação corretiva, isso deve ser feito pelo estabelecimento, sempre que possível.

Durante a auditoria, o estabelecimento mostra as questões de avaliação relativas ao desempenho da sustentabilidade, além de dar exemplos de como o feedback dos clientes é monitorado e utilizado em ações corretivas.

## 4. Água

### 4.1 O consumo total de água deve ser registrado pelo menos uma vez por mês. (I)

Para que o estabelecimento reduza sua pegada ambiental e assim reduza custos, é antes de tudo necessário ter um registro regular do consumo total de água, feito pelo menos uma vez por mês. Se possível, a fonte de água deve ser identificada, caso o fornecimento de água não seja realizado através de fornecedores públicos, deve-se verificar se este fornecimento é sustentável e não afeta negativamente o meio ambiente e o abastecimento regular de água no local. Em caso de água de poço ou nascente, esta extração deve ser outorgada pelas autoridades competentes.

Os dados devem ser analisados e utilizados ativamente com o objetivo de reduzir o consumo de água. É incentivado a registrar o consumo total de água com mais frequência do que uma vez por mês, pois fornecerá informações mais detalhadas.

Caso ocorram grandes mudanças no consumo de água (especialmente na forma de consumo maior do que o esperado), o estabelecimento possui procedimentos para investigar imediatamente qual pode ser o motivo das mudanças no consumo de água e implementar ações corretivas.

Durante a auditoria, é apresentado o registro mínimo mensal do consumo total de água. O estabelecimento apresenta os procedimentos de investigação e correção em caso de mudanças bruscas no consumo total de água. Se a água não for entregue através de um fornecedor público, o estabelecimento deve atestar que a fonte é sustentável, outorgada e não afeta negativamente o meio ambiente e o abastecimento de água local.

#### 4.2 os vasos sanitários recém adquiridas têm uma descarga dupla de 3 e 6 litros. (I)

Os sanitários com descarga dupla garantem uma menor pegada ambiental através de uma redução do consumo de água e reduzem os custos, as louças sanitárias compradas nos últimos 12 meses para uso dos clientes, áreas públicas e/ou áreas de pessoal devem ter uma descarga dupla com um máximo de 3/6 litros por descarga. Em alguns casos, o consumo de água em descarga poderia ser ainda mais reduzido sem comprometer o conforto dos clientes e funcionários.

Sanitários recém-comprados com sensores que permitem um máximo de 4,5 litros por descarga também podem ser aceitos.

Durante a auditoria, devem ser apresentados recibos das louças sanitárias adquiridas nos últimos 12 meses indicando uma descarga dupla de no máximo 3/6 litros, e a presença de sanitários de descarga dupla será inspecionada visualmente.

#### 4.3 A equipe deve ter um sistema no local para verificar regularmente se há torneiras pingando e sanitários com vazamento, bem como piscinas com vazamento. (I)

Torneiras pingando e banheiros vazando, tanto de clientes como em áreas de funcionários podem causar um efeito negativo sobre a pegada ambiental através do consumo excessivo de água e causar custos desnecessários.

Os procedimentos operacionais padrão devem incluir a verificação regular de torneiras e sanitários. No caso de encontrar torneiras pingando ou banheiros com vazamento, ações corretivas para corrigir o vazamento devem ser implementadas.

Vazamentos em piscinas externas ou cobertas também podem aumentar significativamente a pegada ambiental através de um maior consumo de água e criar despesas adicionais. O estabelecimento deve, portanto, também ter um sistema em vigor para verificar regularmente se há vazamentos no sistema da piscina. O monitoramento pode ser na forma de uma inspeção visual ao redor da piscina, mas uma solução melhor é instalar um medidor de água separado monitorando o consumo de água da piscina ou um detector de vazamento de água. Recomenda-se fortemente que esta inspeção seja realizada diariamente.

Durante a auditoria, são apresentados os procedimentos operacionais padrão para verificação regular de torneiras pingando e banheiros e piscinas com vazamento, bem como as ações corretivas para implementação após a observação de vazamentos. Durante a inspeção visual, há uma verificação para identificar se há torneiras pingando e banheiros e piscinas com vazamento.

#### 4.4 O fluxo de água em pelo menos 75% das torneiras não deve exceder 8 litros por minuto. (I)

Para reduzir a pegada ambiental através da economia de água e reduzir custos, o fluxo de água em pelo menos 75% das torneiras em utilizadas pelos clientes, nas áreas de pessoal e outras áreas públicas, como banheiros públicos, áreas de spa ou academias não deve exceder 8 litros por minuto.

Em muitos casos, o fluxo de água nas torneiras poderia ser ainda mais reduzido sem comprometer o conforto dos hóspedes.

Para atender ao critério, o estabelecimento pode optar por ter torneiras construídas com fluxo de água restrito ou ter dispositivos de restrição de água instalados na torneira. O fluxo reduzido de água é

<p>frequentemente alcançado pela mistura de água com ar nos aeradores da torneira. Uma solução de curto prazo também pode ser reduzir a pressão da água no sistema de distribuição de água.</p> <p>Durante a auditoria, são realizadas medições amostrais do fluxo de água em algumas torneiras selecionadas em diferentes partes do estabelecimento.</p>
<p><b>4.5 Os mictórios têm sensores, dispositivos de economia de água ou são livres de água. (I)</b></p>
<p>Os mictórios no estabelecimento podem contribuir para uma redução da pegada ambiental através da redução do consumo de água e da redução dos custos. Se o estabelecimento tiver mictórios, os mictórios devem ter sensores de detecção ou um botão "apertar" (não dar descarga de mais de 3 litros por minuto) ou estar sem água. Cada mictório deve ter sensores individuais.</p> <p>Durante a auditoria, os mictórios são verificados visualmente para sensores de detecção individuais, um botão com fluxo de água restrito ou sendo livre de água.</p>
<p><b>4.6 As máquinas de lavar-louças profissionais não consomem mais água do que 3,5 litros por cesta. (I)</b></p>
<p>Para reduzir a pegada ambiental através da economia de água e reduzir custos, na cozinha, as máquinas de lavar louça profissional (de cobertura ou de túnel), comprada nos últimos 12 meses, não devem usar mais de 3,5 litros por cesta.</p> <p>Lava-louças em quartos de hóspedes ou apartamentos estão isentas desse critério. Estabelecimentos sem uma grande cozinha profissional também estão isentos desse critério.</p> <p>Durante a auditoria, são apresentados recibos de compra da lava-louças nos últimos 12 meses, indicando o uso máximo de 3,5 litros por cesta. Alternativamente, podem ser apresentados fichas técnicas e manuais das lavadoras de pratos adquiridas indicando a descarga máxima.</p>
<p><b>4.7 Toda água residual deve ser tratada de acordo com os regulamentos nacionais e locais. (I)</b></p>
<p>Para reduzir a pegada ambiental do estabelecimento, é importante que o esgoto gerado pelo estabelecimento não seja descarregado sem tratamento. O estabelecimento pode estar conectado a um sistema público de esgoto ou ter as águas residuais tratadas em seu próprio sistema de esgoto (ETE).</p> <p>É importante que todo o esgoto seja tratado de acordo com a legislação nacional e/ou local. Se não houver legislação sobre o assunto, o esgoto é tratado de acordo com o tratamento mais avançado possível para o estabelecimento. Após o tratamento, o efluente tratado deve ser reutilizado, se possível.</p> <p>Nos casos excepcionais em que as autoridades não oferecem conexão com o sistema público de esgoto e não é possível que o estabelecimento crie seu próprio sistema de esgoto, o estabelecimento requerente pode solicitar uma dispensa sobre o assunto.</p> <p>O reaproveitamento/liberação de águas residuais deve ser sempre feito com segurança, sem efeitos adversos sobre a população local e o meio ambiente.</p> <p>Durante a auditoria, é apresentada a licença ou outra documentação adequada que comprove os requisitos de tratamento de águas residuais. O estabelecimento fornece confirmação por escrito (pode ser a conta de água/esgoto) da autoridade competente confirmando que a liberação do esgoto tratado não tem efeitos adversos sobre a população local e o meio ambiente. Se o estabelecimento requerente está solicitando uma dispensa do requisito, ele deve fornecer provas mostrando que não é possível cumprir o critério. Durante a inspeção visual, são relatadas observações de potencial falta de cumprimento do critério.</p>
<p><b>4.8 Lava-louças recém-compradas e máquinas de lavar roupa não devem ser eletrodomésticos convencionais. (I)</b></p>
<p>Lava-louças e máquinas de lavar roupa domésticas convencionais são menos eficientes em energia e água em comparação com as profissionais (industrial) e/ou de túnel, quando se trata de uso em larga escala. Para reduzir o custo ambiental e economizar custos, o uso de eletrodomésticos convencionais deve ser, em geral,</p>

evitado ou minimizado. Lava-louças e máquinas de lavar roupa compradas nos últimos 12 meses não devem ser, portanto, eletrodomésticos convencionais.

Nos casos em que apenas pequenas lavadoras de pratos são necessárias (por exemplo, em um bar sem necessidade de instalações de cozinha adequadas), pode ser, no entanto, a melhor solução do ponto de vista ambiental para continuar usando aparelhos domésticos convencionais. Da mesma forma, nos casos em que apenas poucos itens (por exemplo, uniformes) são lavados no estabelecimento, pode ser a melhor solução do ponto de vista ambiental para o uso de máquinas de lavar roupa doméstica. Nesses casos, o estabelecimento pode ser isento de cumprir esse critério. Lava-louças e máquinas de lavar roupa em quartos de hóspedes ou apartamentos também estão isentos desse critério.

Durante a auditoria, a documentação é apresentada mostrando que lava louças e máquinas de lavar roupa compradas nos últimos 12 meses não são eletrodomésticos convencionais (a menos que haja uma razão específica para isso). Durante a inspeção visual, verifica-se o uso de lava-louças industriais e máquinas de lavar roupa.

#### 4.9 Uma caixa de gordura está instalada. (I)

Caixas de gordura bem funcionais na cozinha contribuem para a redução da pegada ambiental economizando água e produtos químicos e cortando custos. Para evitar que a gordura bloqueie os ralos, o estabelecimento deve ter caixa de gordura na cozinha, e esta deve ser esvaziada regularmente.

Estabelecimentos sem cozinha profissional estão isentos desse critério.

Durante a auditoria, verifica-se a presença de caixa de gordura nos ralos da cozinha.

#### 4.10 A piscina é coberta ou possui outros sistemas para reduzir o consumo de água. (G)

Em países com altas temperaturas, piscinas ao ar livre contribuem para uma maior pegada ambiental através do aumento do consumo de água e custos mais elevados devido à quantidade considerável de evaporação da água. Portanto, uma piscina, quando não estiver em uso, deve ter uma cobertura ou outro sistema no lugar (por exemplo, uma camada de gel) para evitar a evaporação. A cobertura ou outro sistema deve ser usado fora do horário de funcionamento da piscina e/ou em períodos sem uso da piscina. Além disso, poderia haver sistemas para reutilizar a água da piscina.

Devido às condições climáticas, piscinas ao ar livre em determinados locais e períodos do ano utilizam água aquecida. Neste caso, o uso de uma cobertura ou outro sistema é fortemente incentivado, pois também auxilia na economia de energia.

Durante a auditoria, é apresentada documentação sobre o uso de uma cobertura ou outro sistema para piscinas ao ar livre e/ou a piscina é inspecionada visualmente.

#### 4.11 A piscina é limpa com produtos alternativos, sem químicos. (G)

Para reduzir o uso de produtos químicos perigosos, o estabelecimento limpa sua piscina com alternativas não químicas, como luz UV, tratamento de água eletrólise, filtragem de plantas etc.

O uso de alternativas sem químicos deve estar em conformidade com a legislação sobre o assunto.

Durante a auditoria, é apresentada documentação sobre as alternativas sem químicos para limpeza das piscinas.

#### 4.12 Medidores de água separados são instalados em áreas com alto grau de consumo de água. (G)

Para melhor traçar o consumo de água das diferentes partes do estabelecimento, são instalados medidores de água adicionais/separados, especialmente em áreas com alto consumo de água (por exemplo, cozinhas, piscinas e áreas de spa, negócios gerenciados externamente etc.). Se o estabelecimento for grande com muitas salas de hóspedes/reuniões, podem ser instalados medidores de água separados para diferentes

partes do estabelecimento. Alguns estabelecimentos optaram por ter medidores de água separados para cada quarto.

Fornecer informações mais precisas sobre o uso da água por meio de medidores de água adicionais/separados permite que o estabelecimento prepare melhores estratégias-alvo para a redução do consumo de água e, assim, reduza a pegada ambiental e reduza custos. Também facilita a descoberta de vazamentos.

Com mais medidores de água instalados, o consumo em cada medidor de água é coletado e registrado. O ideal é que a leitura do consumo de água dos diferentes medidores seja feita com mais frequência do que uma vez por mês, pois produzirá informações mais detalhadas.

Durante a auditoria, é apresentado o registro mínimo mensal do consumo de água de diferentes medidores de água (incluindo indicação de localização), bem como o procedimento operacional padrão para investigar e corrigir mudanças bruscas no consumo de água.

#### 4.13 O fluxo de água em pelo menos 75% das torneiras não deve exceder 5 litros por minuto. (G)

Para reduzir a pegada ambiental através da economia de água e reduzir custos, o fluxo de água em pelo menos 75% das torneiras do estabelecimento (quartos de hóspedes, áreas públicas e áreas de pessoal) não excede 5 litros por minuto. Em alguns casos, o fluxo de água nas torneiras poderia ser ainda mais reduzido sem comprometer o conforto dos hóspedes. Quando o estabelecimento instalou sensores em torneiras, eles também devem cumprir esse critério.

Durante a auditoria, são realizadas medições amostrais do fluxo de água em algumas torneiras selecionadas em diferentes partes do estabelecimento.

#### 4.14 O esgoto é tratado e reutilizado no local. (G)

Para reduzir a pegada ambiental e reduzir o consumo de água, o estabelecimento trata suas águas residuais no local e reutiliza para diferentes propósitos, como fertilizante para campos, nas áreas verdes do estabelecimento ou em qualquer outro lugar apropriado. O reaproveitamento de águas residuais tratadas deve ser feito com segurança, seguindo a legislação nacional sem efeitos adversos sobre a população local e o meio ambiente.

Este critério também inclui águas residuais derivadas da condensação da água em sistemas de ar-condicionado.

Durante a auditoria, é apresentada documentação sobre o tratamento no local e o reaproveitamento das águas residuais tratadas, e o estabelecimento confirma que o uso do esgoto tratado não afeta negativamente a população local e o meio ambiente (por exemplo, na forma de uma carta de confirmação sobre o assunto da autoridade local competente).

#### 4.15 A água da chuva é coletada e utilizada para fins adequados. (G)

Para reduzir a pegada ambiental através da economia de água e reduzir custos, a água da chuva é coletada e utilizada para banheiros, irrigação das áreas verdes do estabelecimento ou outros propósitos adequados. A coleta de água da chuva deve ser feita com segurança, sem efeitos adversos sobre os hóspedes e funcionários do estabelecimento, a população local e o meio ambiente.

Durante a auditoria, as instalações de coleta de água da chuva são inspecionadas visualmente, e o estabelecimento confirma que a água da chuva coletada não tem efeitos adversos sobre os hóspedes e funcionários do estabelecimento, da população local e do meio ambiente (por exemplo, na forma de uma carta de confirmação sobre o assunto da autoridade local competente).

#### 4.16 O estabelecimento garante que uma avaliação do risco hídrico seja realizada e as recomendações da avaliação sejam levadas em consideração. (G)



Com o objetivo de garantir que a água seja gerida de forma sustentável como recurso compartilhado, o estabelecimento garante que seja realizada uma avaliação do risco hídrico para determinar potenciais riscos relacionados à água (como seca, inundações ou contaminação da água) na localização do estabelecimento.

A avaliação do risco hídrico deve ser realizada por uma autoridade ou empresa externa relevante e adequada.

Se os potenciais riscos relacionados à água forem determinados na avaliação, as recomendações, sob a forma de cuidados e ações extras, devem ser levadas em consideração em cooperação com outras partes interessadas relevantes. Informações adicionais podem ser encontradas no site: [WWF Ferramenta Risco Hídrico](#).

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta sua avaliação do risco hídrico e documenta que as recomendações da avaliação de terceiros são levadas em consideração.

## 5. LIMPEZA

### 5.1 Pelo menos 75% dos produtos de limpeza para uso diário possuem um rótulo ecológico reconhecido. (I)

Para diminuir a pegada ambiental, minimiza-se o uso de produtos de limpeza contendo produtos químicos perigosos. O estabelecimento deve garantir que pelo menos 75% de todos os produtos de limpeza para uso diário em todas as partes do estabelecimento tenham um rótulo ecológico reconhecido internacional ou nacionalmente. Isso inclui os produtos utilizados para a limpeza diária dos quartos de hóspedes, áreas de conferência, restaurantes, áreas públicas (excluindo piscinas) e áreas de pessoal (excluindo áreas de cozinha e lavanderia).

Os rótulos ecológicos reconhecidos podem ser internacionais ou nacionais.

O mínimo de 75% de produtos com selo ecológico pode ser calculado com a verificação dos custos ou do volume total das compras realizadas.

Se não for possível que um estabelecimento compre pelo menos 75% dos produtos de limpeza para uso diário com rótulo ecológico, pode considerar um meio de limpeza possível alternativo (ver critério 5.9). Se nenhuma das duas opções for possível, o estabelecimento pode solicitar uma dispensa de cumprimento da exigência.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta uma lista de todos os produtos de limpeza de uso diário com indicação de pelo menos 75% dos produtos com rótulo ecológico reconhecido internacional ou nacionalmente. Uma verificação pontual durante a inspeção visual confirma a presença de rótulos ecológicos nos produtos de limpeza diários. Se o estabelecimento está buscando uma dispensa da exigência, devem ser apresentadas provas que mostram que o estabelecimento tentou, sem sucesso, comprar produtos de limpeza química para uso diário com rótulo ecológico reconhecido no mercado nacional e considerou soluções alternativas de limpeza.

### 5.2 As substâncias de desinfecção só devem ser utilizadas quando necessário e em correspondência com a legislação. (I)

Substâncias de desinfecção química só devem ser usadas em casos em que insetos, fungos, bactérias ou vírus constituem um incômodo significativo ou risco à saúde, e onde a desinfecção não pode ser substituída com sucesso por outros métodos. A desinfecção das mãos não está incluída neste critério.

Devido ao seu potencial impacto no meio ambiente e na saúde, o uso de substâncias de desinfecção deve ser reduzido ao mínimo, substituído por substâncias menos nocivas e/ou só utilizadas quando absolutamente necessário.

As substâncias de desinfecção devem ser aprovadas pelas autoridades nacionais e só podem ser utilizadas para as áreas descritas nas listas de materiais seguros e/ou outras listas de dados técnicos. É obrigatório seguir rigorosamente a concentração prescrita e o tempo de contato conforme mencionado no documento. A desinfecção só pode ser aplicada por funcionários treinados ou contratados externos licenciados para o

efeito. Também é importante que o estabelecimento garanta o manuseio correto das substâncias de desinfecção. (ver critério 6.6).

Caso as autoridades nacionais estipulem normas de higiene mais rigorosas ou em contradição com esse critério, o estabelecimento seguirá as normas oficiais nacionais e receberá dispensa desse critério.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a lista de materiais seguros e/ou outras listas técnicas para as substâncias de desinfecção utilizadas, bem como o procedimento operacional padrão que demonstra que o uso de substâncias de desinfecção segue os requisitos do documento.

### 5.3 Toalhas de papel e papel higiênico devem ser feitas de papel branqueado sem-cloro ou com um rótulo ecológico. (I)

Rótulos ecológicos reconhecidos internacional ou nacional para toalhas de papel e papel higiênico são evidências de uma menor pegada ambiental através de um processo de produção mais ecológico.

Alternativamente, ou além disso, deve ser verificado se os produtos não são branqueados com cloro, pois o branqueamento de cloro das fibras de celulose significa uso adicional de energia e produtos químicos.

A exigência é obrigatória para todos os estabelecimentos, mas uma dispensa pode ser concedida se os produtos não estiverem disponíveis perto do estabelecimento.

Durante a auditoria, é verificado durante a inspeção visual que as toalhas de papel, tecidos faciais e papel higiênico comprados são feitos de papel branqueado sem cloro ou concedido com rótulo ecológico.

### 5.4 O estabelecimento usa detergentes de lavagem de louças eco rotulados. (G)

O uso de detergentes de lavagem de louça é mantido no mínimo (usando a dosagem correta), e os produtos possuem um rótulo ecológico reconhecido internacional ou nacionalmente, pois esses produtos têm uma pegada ambiental menor em comparação com o uso de produtos sem rótulo ecológico.

Durante a auditoria, é verificado visualmente que os detergentes de lavagem de pratos são concedidos com um rótulo ecológico.

### 5.5 O estabelecimento usa detergentes de lavanderia com rótulo ecológico. (G)

O uso de detergentes de lavanderia é mantido no mínimo (usando a dosagem correta), e os produtos possuem um rótulo ecológico reconhecido internacional ou nacionalmente, pois esses produtos têm uma pegada ambiental menor em comparação com o uso de produtos sem rótulo ecológico.

Durante a auditoria, é verificado visualmente que os detergentes da lavanderia são concedidos com um rótulo ecológico.

### 5.6 Produtos químicos concentrados e com sistema de dosagem são usados para limpeza diária. (G)

Para reduzir a pegada ambiental, são utilizados e diluídos produtos de limpeza química diariamente para reduzir a quantidade de resíduos plásticos e impactos adversos ao meio ambiente devido ao transporte. O estabelecimento tem um sistema de dosagem automática (diluição) para garantir que a quantidade correta de produtos de limpeza seja usada. Os produtos de limpeza diários devem, preferencialmente, entrar em sistemas de laço fechado, impedindo o contato direto com os produtos químicos, bem como derramamentos.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação mostrando que os produtos de limpeza química diária são adquiridos de forma concentrada, e a inspeção visual confirma a presença de um sistema de dosagem automática.

### 5.7 O pano de fibra feito de fibras naturais é usado para limpeza. (G)

O uso de panos de fibra para limpeza reduz significativamente a pegada ambiental através de um menor

consumo de papel, água e detergentes (produtos químicos) e ajuda a reduzir custos para o estabelecimento. Os panos de fibra devem ser feitos de fibras naturais (em vez de tecidos sintéticos liberando micro plástico na água).

Durante a auditoria, verifica-se visualmente que panos de fibras feitos de fibras naturais são usados para limpeza.

#### 5.8 São utilizados métodos de limpeza e desinfecção sem químicos. (G)

Para reduzir a pegada ambiental e o uso de produtos químicos, o estabelecimento utiliza métodos de limpeza e desinfecção sem químicos.

Os métodos de limpeza e desinfecção sem químicos podem incluir o uso de água deionizada, tratamento de água eletrólise, limpeza de água de alta pressão etc.

Para atender a esse critério, os métodos de limpeza sem químicos são usados para limpar superfícies e desinfetar em áreas públicas, quartos de hóspedes e áreas de conferência, enquanto as cozinhas são isentas desse critério.

Caso as autoridades nacionais estipulem normas de higiene mais rigorosas ou em contradição com esse critério, o estabelecimento segue as normas oficiais nacionais e recebe dispensa desse critério.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta seu procedimento operacional padrão documentando limpeza e desinfecção com métodos de limpeza sem químicos em áreas públicas, salas de hóspedes e áreas de conferência.

#### 5.9 O estabelecimento não utiliza spray de fragrância e perfume em conexão com a lavagem e limpeza. (G)

Para reduzir a pegada ambiental usando menos substâncias químicas e diminuir os riscos de reações alérgicas, o estabelecimento não utiliza spray de fragrância e perfume em produtos de lavagem e limpeza ou em sprays de quarto.

Essa exigência se aplica tanto se o pessoal do estabelecimento supervisionar a lavagem e limpeza quanto se o trabalho for terceirizado a um contratante terceirizado.

Durante a auditoria, verifica-se visualmente que os produtos para lavagem e limpeza não contêm spray de fragrância ou perfume. Alternativamente, o estabelecimento apresenta uma declaração dos fornecedores dos produtos de lavagem e limpeza ou do contratante terceirizado provando que os produtos de lavagem/limpeza utilizados não contêm spray de fragrância ou perfume.

## 6. RESÍDUOS

#### 6.1 O estabelecimento deve separar os resíduos conforme a legislação nacional, mas com um mínimo de três categorias. (I)

Com o objetivo de promover o reaproveitamento e reciclagem de resíduos, o estabelecimento separa os resíduos conforme a legislação nacional (inclusive local), mas em no mínimo três categorias.

Exemplos dos tipos de resíduos separados são papel, papelão, metal, latas, vidro, plástico, garrafas retornáveis, resíduos orgânicos/alimentares, resíduos de jardim, óleo de cozinha etc. Resíduos gerais ou outros resíduos não são considerados como uma categoria.

Além da separação, o estabelecimento é incentivado a reduzir a quantidade de resíduos, por exemplo, por meio de convênios com fornecedores sobre a coleta e reutilização do material utilizado para recebimento de alimentos e bebidas (ver critério 6.14).

Como parte do cumprimento desse critério, o estabelecimento deve garantir que, tanto quanto possível, os resíduos separados sejam reciclados/reutilizados no local ou pela instalação de acolhimento de resíduos utilizados.

Os resíduos separados são armazenados com segurança em conformidade com a legislação nacional/local relevante.

As instalações de triagem são facilmente acessíveis aos funcionários. Estabelecimentos com cozinhas devem separar resíduos na cozinha, se possível.

Se houver uma confirmação por escrito das autoridades nacionais/locais garantindo que os resíduos são separados após a coleta, então o estabelecimento não precisa separar o lixo no local. Os funcionários do estabelecimento ainda precisarão receber treinamento sobre princípios de gestão de resíduos.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta uma declaração (por exemplo, na forma de uma carta de confirmação sobre o assunto da autoridade local competente) mostrando que cumpre a legislação nacional e local de triagem de resíduos, e as instalações de triagem de resíduos (mínimo três categorias de resíduos ordenados) são inspecionadas durante a auditoria (parte visual).

6.2 Os resíduos separados devem ser manuseados separadamente pelas autoridades locais ou nacionais de gestão de resíduos, por uma entidade privada ou pelo próprio estabelecimento. (I)

É importante que o estabelecimento garanta que os resíduos separados nas diversas categorias também sejam tratados separadamente durante e após a coleta como parte do manejo subsequente dos resíduos. O manuseio subsequente de resíduos inclui (se for caso) mais triagem/separação, reciclagem e descarte.

Para a coleta e posterior movimentação dos resíduos separados, o estabelecimento pode firmar um acordo com as autoridades locais ou nacionais de gestão de resíduos e/ou com uma empresa privada.

O estabelecimento também pode ter instalações próprias para o manuseio de alguns dos resíduos separados (por exemplo, compostagem de resíduos orgânicos e de jardim). Além disso, é possível que o estabelecimento tenha instalações para reduzir a quantidade de resíduos separados antes de ser enviado para as instalações de gestão de resíduos, por exemplo, na forma de uma máquina para comprimir papelão.

Se o lixo separado for tratado por uma empresa privada ou por meio de instalações próprias, o estabelecimento deve fornecer evidências de que o tratamento de resíduos é feito de forma ambientalmente segura e não é prejudicial à saúde humana.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o contrato com as entidades públicas e/ou privadas de movimentação de resíduos quanto ao manuseio correto dos resíduos em categorias separadas em relação à coleta e posterior tratamento. Se o estabelecimento possui instalações próprias para o manuseio de resíduos separados, o procedimento operacional padrão é apresentado e as instalações são verificadas durante a inspeção visual.

6.3 Instruções sobre como separar e lidar com o desperdício devem estar prontamente disponíveis para a equipe em um formato compreensível e simples. (I)

A área de triagem de resíduos tem instruções/sinalização indicando claramente aos funcionários como separar os resíduos. Recomenda-se fortemente o uso de ícones ou ilustrações para simplificar a compreensão dos diferentes recipientes/lixeiros projetados para os diferentes tipos de resíduos.

Durante a auditoria, instruções/sinais facilmente compreensíveis nas instalações de triagem de resíduos são verificadas visualmente. Verifica-se também que as instruções são seguidas (os resíduos são separados em seções corretas).

6.4 Equipamentos de refrigeração e bombas não devem utilizar refrigerantes CFC ou HCFC. Todos os equipamentos devem cumprir a legislação nacional sobre a eliminação de refrigerantes. (I)

Equipamentos de refrigeração e bombas adquiridas nos últimos 12 meses pelo estabelecimento não devem conter compostos CFC (clorofluorcarboneto, também chamados fréon) ou HCFC (hidroclorofluorcarboneto), pois são gases de efeito estufa e contribuem para o esgotamento do ozônio.

As informações sobre se os produtos contêm CFC ou HCFC podem ser encontradas nas especificações do produto ou no material informativo do produto.

Em muitos países, a legislação não permite mais produtos que contenham CFC/HCFC, por isso não é possível comprar equipamentos de refrigeração e bombas contendo esses compostos. Se a legislação nacional ou local proíbe produtos que contenham CFC/HCFC, então o estabelecimento deve cumprir a legislação sobre o assunto.

Além disso, o uso de HFCs (hidrofluorocarbono) também não é mais recomendado.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação para confirmar que equipamentos de refrigeração e bombas adquiridas nos últimos 12 meses não contêm CFC/HCFC.

#### 6.5 Não devem ser utilizados utensílios de uso único ou descartáveis. (I)

Para reduzir o uso de recursos e a quantidade de resíduos, o estabelecimento não utiliza louças de uso único, como copos/copos, pratos e talheres, canudos etc.

As louças de uso único só podem ser usadas em casos excepcionais ou de acordo com normas de segurança, por exemplo, em áreas de piscina, durante eventos especiais (quando necessário). Se o estabelecimento precisar usar utensílios de mesa de uso único, recomendamos fortemente o uso de louças biodegradáveis feitas de papel (sem revestimento plástico), papelão, madeira, amido de milho ou outro material à base de plantas que contenha componentes biodegradáveis.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta sua política escrita em relação às louças de uso único em consonância com a exigência, e durante a inspeção visual é verificado que o estabelecimento segue a política escrita sobre o assunto.

#### 6.6 Produtos químicos perigosos (sólidos e líquidos) são armazenados com segurança. (I)

Os produtos químicos perigosos (incluindo resíduos), independentemente de estarem em forma sólida ou líquida, são armazenados com segurança e com cuidado extra para evitar a contaminação do meio ambiente e dos riscos à saúde para a equipe.

Os produtos químicos perigosos separados são armazenados com segurança em conformidade com a legislação nacional/local relevante e de acordo com as recomendações nas Folhas de Dados de Segurança de Materiais. É fortemente encorajado que os produtos químicos perigosos estejam localizados em uma sala trancada separada de outros resíduos.

Exemplos dos tipos de produtos químicos perigosos que requerem ser separados são pesticidas, tintas, baterias, lâmpadas, aparelhos eletrônicos, material de limpeza, desinfetantes da piscina e outras substâncias desinfecção etc.

Além do armazenamento seguro dos produtos químicos perigosos em recipientes separados, existe uma política de gerenciamento para lidar com os diversos produtos químicos perigosos para evitar a mistura potencial de gotejamentos e derramamentos. A localização dos produtos químicos perigosos deve ser devidamente ventilada para evitar um risco de saúde e segurança para os funcionários que entram na sala.

O estabelecimento tem um procedimento para lidar com eventuais incidentes, e o estabelecimento mantém um registro de quaisquer incidentes com informações sobre como quaisquer derramamentos foram tratados para proteger a saúde humana e o meio ambiente.

Além da separação e armazenamento seguro de produtos químicos perigosos, o estabelecimento é incentivado a reduzir a quantidade desses tipos de produtos químicos ou substituir (quando disponíveis) produtos menos prejudiciais ao meio ambiente.

Durante a auditoria, há uma inspeção visual dos recipientes separados para os diferentes tipos de produtos químicos sólidos e líquidos perigosos, e verifica-se que eles são armazenados com segurança em uma sala separada com ventilação e que não há vazamentos dos recipientes de materiais perigosos.

#### 6.7 Os resíduos perigosos devem ser transportados com segurança para uma instalação aprovada. (I)

Depois que o estabelecimento garantiu a separação e o armazenamento seguros dos resíduos sólidos ou líquidos perigosos, também é importante garantir que esses resíduos são transportados com segurança para uma instalação aprovada para receber e lidar com resíduos perigosos.

As autoridades públicas ou empresas privadas aprovadas para lidar com o transporte de resíduos perigosos são preferencialmente responsáveis pelo transporte dos resíduos perigosos para a instalação de acolhimento mais próxima. Alternativamente, o estabelecimento pode supervisionar o transporte de resíduos perigosos se isso puder ser feito de forma ambiental e segura, cumprindo a regulamentação nacional/local para o transporte de resíduos perigosos.

É possível que o estabelecimento coopere com outros estabelecimentos no transporte conjunto de resíduos perigosos separados se for feito com segurança e sem comprometer o tratamento subsequente desses resíduos.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta um procedimento operacional padrão mostrando que o estabelecimento garante que o transporte dos resíduos perigosos para o centro de acolhimento aprovado mais próximo seja feito com segurança, cumprindo a regulamentação nacional/local.

#### 6.8 Cada banheiro tem uma lixeira. (I)

Cada banheiro deve ter uma lixeira, para que os resíduos de higiene sejam coletados em vez de serem jogados no vaso sanitário e no sistema de esgoto. Em muitos casos, esses e outros produtos de higiene contêm plástico e, portanto, são prejudiciais para o meio ambiente.

Recomenda-se fortemente que haja uma placa no banheiro indicando que resíduos de higiene e outros produtos similares devem ser colocados na lixeira do banheiro em vez de serem jogados no vaso sanitário causando bloqueios e poluição.

Durante a auditoria (inspeção visual), verifica-se a presença de lixeira e sinalização relevante no banheiro.

#### 6.9 No máximo, cinco produtos alimentícios/bebidas estão em porções individuais embaladas individualmente. (I)

Para reduzir a pegada ambiental, reduzindo a quantidade de resíduos e também reduzindo custos, os restaurantes, cantinas de funcionários, bares e outros serviços de bufê do estabelecimento não têm mais do que um máximo de cinco produtos alimentícios/bebidas que estão em porções individuais embaladas individualmente.

Os produtos alimentícios/bebidas incluem leite/creme, açúcar, manteiga, mel, geleia, iogurte, queijos, sal/pimenta etc.

É fortemente encorajado a substituir todas as porções individuais embaladas individualmente, sempre que possível (por exemplo, a menos que seja exigida por lei por razões higiênicas). Em vez disso, o estabelecimento pode fornecer porções únicas em recipientes reutilizáveis, por exemplo, em copos pequenos.

Para os tipos de produtos que são embalados individualmente, é fortemente recomendado garantir a reciclagem das embalagens.

Embora esse critério se relacione com restaurantes, bares, cantinas de funcionários e outros serviços de bufê do estabelecimento, o cumprimento desse critério também é fortemente incentivado para quartos de hóspedes.

Caso as autoridades nacionais estipulem normas de higiene mais rigorosas ou em contradição com esse critério, o estabelecimento segue as normas oficiais nacionais e recebe dispensa desse critério.

Durante a auditoria (inspeção visual), o estabelecimento apresenta no máximo cinco tipos de produtos alimentícios/bebidas que são embalados individualmente porções únicas.

**6.10 O estabelecimento registra a quantidade total de resíduos. (G)**

É importante saber a quantidade de resíduos para que o estabelecido possa ter um plano para reduzir sua pegada ambiental através da redução, reciclagem e/ou reutilização de resíduos e, assim, cortar custos.

O estabelecimento, portanto, possui um registro mensal da quantidade de resíduos, preferencialmente separados nas diversas categorias de resíduos.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o panorama da quantidade mensal de resíduos coletados, preferencialmente por categoria.

**6.11 Produtos de higiene pessoal como sabão, xampu e gel de banho são fornecidos em dispensadores. (I)**

Para reduzir a pegada ambiental, reduzindo a quantidade de lixo, o estabelecimento utiliza dispensadores em vez de recipientes individuais para produtos de higiene pessoal, como sabão, xampu e gel de banho.

Isso se aplica aos banheiros em quartos de hóspedes, banheiros em áreas públicas e banheiros/chuveiros em áreas de funcionários.

Se os dispensadores podem ser reabastecidos, devem ser devidamente limpos regularmente.

Caso as autoridades nacionais estipulem as normas de higiene que estejam em contradição com esse critério, o estabelecimento deve seguir as normas oficiais nacionais e receberá uma dispensa a partir desse critério.

Durante a auditoria (inspeção visual), verifica-se a presença de dispensadores.

**6.14 Pelo menos cinco tipos de produtos são oferecidos em embalagens reutilizáveis que são devolvidos ao fornecedor. (G)**

A quantidade de resíduos produzidos pelo estabelecimento pode ser ainda reduzida fazendo acordos com diversos fornecedores para entregar mercadorias em material de embalagem que podem ser devolvidos e reutilizados (por exemplo, latas plásticas, caixas de poliestireno expandidas, caixas plásticas etc.).

Para que um estabelecimento cumpra esse critério, um mínimo de cinco tipos de produtos deve ser entregue em embalagem retornável. Se um estabelecimento recebe menos de cinco tipos de produtos no total e todos são entregues em embalagens reutilizáveis, eles também cumprem esse critério.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta os convênios com fornecedores referentes à coleta e reutilização do material de embalagem para um mínimo de cinco tipos de produtos.

**6.15 O estabelecimento possui um plano gestão de resíduos em vigor para reduzir e/ou reutilizar resíduos. (G)**

Quando ciente da quantidade exata dos diferentes tipos de resíduos separados, o estabelecimento tem um plano para reduzir a pegada ambiental através da diminuição, reciclagem e/ou reutilização de resíduos, reduzindo também os custos. O objetivo é reduzir drasticamente/eliminar o desperdício.

O registro da quantidade de resíduos nas diferentes categorias é utilizado para formular um plano de gestão de resíduos sobre como reduzir, reciclar e/ou reutilizar a quantidade de resíduos recebidos nessas categorias.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta um plano de gestão de resíduos escrito sobre como reduzir, reciclar e/ou reutilizar seus resíduos.

**6.16 Hóspedes e funcionários são capazes de separar os resíduos em categorias que podem ser tratadas pelas instalações de gerenciamento de resíduos. (G)**

Para conscientizar os hóspedes e funcionários sobre a separação e reciclagem de resíduos, o estabelecimento oferece a possibilidade de hóspedes e funcionários separarem seus resíduos. Os resíduos

separados são coletados e colocados nas lixeiras seletivas indicadas para cada categoria na unidade de gestão de resíduos.

As lixeiras seletivas para os hóspedes podem ser colocadas nos quartos de hóspedes ou em áreas públicas (corredor, lobby, restaurante, áreas de conferência, áreas de estacionamento etc.). As lixeiras seletivas para os funcionários podem ser colocadas na cantina da equipe, vestiários etc.

A separação de resíduos pode ser feita através de lixeiras seletivas para diferentes tipos de resíduos ou uma lixeira com compartimentos para diferentes tipos de resíduos. É muito importante que existam instruções/sinais claros (preferencialmente ícones ou ilustrações) indicando as diferentes lixeiras/compartimentos para os diferentes tipos de resíduos. Resíduos gerais/mistos/outros não são considerados uma fração de resíduo. É alternativamente possível ter um sistema de separação de resíduos colocados em locais separados (por exemplo, papel e jornal sobre a mesa, garrafas e latas ao lado da lixeira e outros resíduos na lixeira).

As informações para os hóspedes sobre possibilidades de triagem de resíduos estão incluídas nas informações sobre os empreendimentos ambientais do estabelecimento (através do diretório dos quartos de hóspedes, monitores de TV em quartos de hóspedes ou áreas públicas, informações em áreas públicas ou áreas de conferência etc.).

O estabelecimento deve, em todos os materiais e comunicações, fornecer informações precisas, claras e facilmente compreensíveis como parte da adesão ao programa Green Key.

Durante a auditoria (inspeção visual), é mostrado o sistema de separação de resíduos (com informações facilmente compreendidas) para convidados e funcionários.

*6.17 Pelo menos 75% do sabão, gel de banho e xampu têm um rótulo ecológico reconhecido nacional ou internacionalmente. (G)*

Para reduzir a pegada ambiental, diminuindo a quantidade de produtos químicos utilizados, pelo menos 75% do sabão, gel de banho e xampu utilizados pelo estabelecimento possui um rótulo ecológico reconhecido nacional ou internacionalmente. Além de ter um rótulo ecológico, também é incentivado que o sabão, o gel de banho e o xampu tenham um rótulo indicando que eles não são testados em animais. Isso se aplica a banheiros em quartos de hóspedes, áreas de funcionários, bem como áreas públicas.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta sua política de compras e/ou a inspeção visual confirma o cumprimento, com pelo menos 75% do sabão, gel de chuveiro e xampu com etiqueta ecológica reconhecida nacional ou internacionalmente.

*6.18 Pelo menos cinco produtos adquiridos não são embalados em plástico ou embalados em plástico contendo pelo menos 50% de plástico reciclado. (G)*

Para diminuir a pegada ambiental, reduzindo a quantidade de resíduos, o estabelecimento compra produtos que não são embalados em plástico. Se o produto for embalado em plástico, deve conter pelo menos 50% de plástico reciclado. Após o uso, a embalagem do produto deve ser reciclada novamente.

Para atender a esse critério, pelo menos cinco produtos (por exemplo, produtos de limpeza, produtos de higiene pessoal, embalagem de produtos alimentícios etc.) não devem ser embalados em plástico ou embalados em plástico contendo pelo menos 50% de plástico reciclado.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação de que pelo menos cinco produtos não são embalados em plástico ou embalados em plástico contendo pelo menos 50% de plástico reciclado.

*6.19 Os resíduos orgânicos são compostados ou reutilizados para outros fins. (G)*

Para reutilizar resíduos de fontes orgânicas (restos de alimentos e/ou resíduos de jardim) e, assim, reduzir a pegada ambiental, o estabelecimento possui um sistema de separação de seus resíduos orgânicos. Os resíduos orgânicos podem posteriormente ser compostados ou utilizados para outros fins, como produção



de biogás ou alimentos para animais.

Se o lixo orgânico for compostado, é importante que seja feito de forma higiênica sem afetar os hóspedes, funcionários e comunidade do entorno.

Durante a auditoria (inspeção visual), o estabelecimento mostra a pilha de adubo ou recipiente para resíduos orgânicos. Se o composto for recolhido por uma empresa externa para biogás, alimentos para animais ou outros fins, o estabelecimento fornece documentação mostrando que os resíduos orgânicos são tratados pela empresa externa.

## 7. ENERGIA

### 7.1 O consumo de energia deve ser registrado pelo menos uma vez por mês. (I)

Para que o estabelecimento reduza sua pegada ambiental diminuindo seu consumo de energia e também reduzindo custos, o estabelecimento registra seu consumo total de energia pelo menos uma vez por mês. Se disponível, as fontes de consumo de energia são indicadas.

É incentivado a registrar o consumo total de energia com mais frequência do que uma vez por mês, pois produzirá informações mais detalhadas.

Os dados devem ser analisados e utilizados ativamente com o objetivo de reduzir o consumo de energia. Caso ocorram grandes mudanças no consumo de energia (especialmente na forma de um consumo maior do que o esperado), o estabelecimento possui procedimentos para investigar imediatamente o motivo dessa diferença e implementar ações corretivas.

Durante a auditoria, é apresentado o mínimo de registro mensal do consumo total de energia, bem como informações sobre o procedimento operacional padrão para investigar e potencialmente corrigir mudanças bruscas e/ou importantes no consumo total de energia.

### 7.2 Os sistemas de aquecimento, ventilação e ar-condicionado devem ter um sistema de controle. (I)

Para reduzir a pegada ambiental, reduzindo o uso de energia e reduzindo custos, o estabelecimento deve ter um sistema para controlar o aquecimento, ventilação e ar-condicionado no estabelecimento.

Pode ser um sistema computadorizado automático ou manual centralizado (sistema de gerenciamento de edifícios) para alterar ou desligar o sistema. Também pode ser um sistema de ajuste manual nas diferentes partes do estabelecimento descritas nos procedimentos operacionais padrão para a equipe. Além disso, a regulação através da manutenção de cortinas e blackouts fechados também poderia ser considerada.

O sistema de controle considera as mudanças de estação e o uso ou não das diferentes partes do estabelecimento (quartos de hóspedes, instalações de conferência, áreas de restaurantes, outras áreas públicas etc.).

Durante a auditoria, o estabelecimento demonstra o sistema de gestão predial e/ou apresenta o procedimento operacional padrão mostrando que o sistema de controle do está em vigor.

### 7.3 Pelo menos 75% de todas as lâmpadas são eficientes em termos de energia e pelo menos 50% de todas as lâmpadas são lâmpadas LED. (I)

Como as lâmpadas representam uma parte significativa do consumo de energia, o estabelecimento, a fim de reduzir a pegada ambiental, garante que pelo menos 75% de todas as suas lâmpadas sejam eficientes em termos de energia. A exigência se aplica a quartos de hóspedes, áreas públicas (incluindo lobby, restaurantes, área de conferência, salas etc.) e as áreas de pessoal.

As lâmpadas mais eficientes em termos de energia e, portanto, preferidas são lâmpadas LED, mas outras lâmpadas eficientes em termos de energia (iluminação fluorescente compacta, CFL) também podem ser usadas. Um mínimo de 50% de todas as lâmpadas devem ser LED. Se outras lâmpadas com eficiência

energética forem compradas nos últimos três anos, o estabelecimento pode obter uma dispensa de ter um mínimo de 50% de lâmpadas LED.

Lâmpadas eficientes em energia são, na maioria dos casos, mais caras do que as não eficientes em energia, mas, além da eficiência, essas lâmpadas duram muito mais tempo e não precisam de substituição tão frequentemente quanto as não eficientes em energia. Isso reduz os custos a longo prazo, e também reduz o tempo de trabalho gasto na substituição de lâmpadas.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a visão geral de todas as lâmpadas, demonstrando que pelo menos 75% das lâmpadas do estabelecimento são eficientes em energia, e pelo menos 50% delas são de LED. Durante a inspeção visual, são verificadas as lâmpadas eficientes em energia em alguns quartos de hóspedes selecionados, áreas públicas e áreas de pessoal.

#### 7.4 Os filtros do exaustor devem ser limpos pelo menos uma vez por ano. (I)

Os exaustores consomem mais energia se os filtros não forem limpos regularmente. Para reduzir a pegada ambiental, é necessário, portanto, que os filtros dos exaustores sejam limpos pelo menos uma vez por ano, mas de preferência com mais frequência.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o procedimento operacional padrão para limpeza dos filtros pelo menos uma vez por ano (incluindo informações sobre a última data em que os filtros foram limpos).

#### 7.5 O sistema de aquecimento, ventilação e ar-condicionado (climatização) deve ser verificado pelo menos uma vez por ano e mantido, se necessário, para ser eficiente em termos de energia em todos os momentos. (I)

Para que o sistema de aquecimento, ventilação e ar-condicionado (climatização) seja eficiente em termos de energia, reduzindo assim a pegada ambiental e cortando custos, é verificado pelo menos uma vez por ano.

É fortemente incentivado que o sistema de climatização seja verificado por uma empresa de energia externa, mas também pode ser verificado internamente, por exemplo, pelo engenheiro-chefe do estabelecimento. A verificação inclui todos os filtros do sistema.

Se a verificação do sistema de climatização revelar a necessidade de manutenção (limpeza ou reparo), o estabelecimento deve garantir que isso seja feito. É fortemente encorajado que quaisquer reparos sejam feitos imediatamente, mas, se isso não for possível, o reparo do sistema climatização deve ser assegurado dentro de 1-2 meses a partir da verificação revelando a necessidade de reparo.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o procedimento operacional padrão para verificação externa ou interna do sistema de climatização. Informações sobre a data em que a última verificação do sistema de climatização ocorreu (nos últimos 12 meses), e o resultado da verificação (incluindo dados sobre quaisquer reparos feitos) também são fornecidas.

#### 7.6 Geladeiras, frigoríficos, armários de aquecimento e fornos devem ser equipados com vedações intactas. (I)

O consumo de energia de geladeiras, câmaras frias (frigoríficos), armários de aquecimento e fornos aumentam se as unidades não possuem vedações intactas. As vedações da porta podem ser, por exemplo, vedações de borracha ao redor das portas dos dispositivos.

As borrachas da porta podem sofrer de desgaste com o passar do tempo. Portanto, é necessário que sejam examinadas pelo menos uma vez por ano, mas de preferência com mais frequência. Caso a verificação revele que as vedações da porta não estão mais intactas, é necessário que o estabelecimento garanta imediatamente a reparação/substituição das borrachas de porta defeituosas.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o procedimento operacional padrão para verificação das borrachas da porta pelo menos uma vez por ano e reparo/troca quando necessário. A inspeção visual inclui

uma verificação de ponto de que as vedações das portas estão intactas em geladeiras selecionadas, câmaras frias (frigoríficos), armários de aquecimento e fornos.

#### 7.7 O equipamento de congelamento deve ser regularmente descongelado (I)

Para reduzir a pegada ambiental através da diminuição do consumo de energia e reduzir custos, os equipamentos/dispositivos de congelamento na cozinha são regularmente descongelados para que não contenham excesso de gelo, o que afeta negativamente sua função adequada.

Recomenda-se fortemente que os dispositivos sejam descongelados pelo menos uma vez por ano, mas de preferência com mais frequência. Se o equipamento de congelamento tiver uma função automática de descongelamento automático, ele cumpre este critério.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o procedimento operacional padrão para descongelar os dispositivos de congelamento pelo menos uma vez por ano. A inspeção visual inclui uma verificação da quantidade de gelo nos dispositivos de congelamento.

#### 7.8 O estabelecimento adota uma temperatura padrão para resfriamento e aquecimento em salas. (I)

Para reduzir a pegada ambiental, mantendo o melhor controle possível sobre o consumo de energia e para reduzir custos, o estabelecimento tem uma temperatura padrão definida para resfriamento e aquecimento em quartos (especialmente quartos de hóspedes e reuniões).

Se a temperatura externa for superior a 22°C, então a temperatura de resfriamento padrão na sala deve ser definida no mínimo 22°C. Se a temperatura externa for inferior a 22°C, a temperatura de aquecimento padrão na sala deve ser definida na máxima de 22°C.

A temperatura padrão pode ser definida automaticamente a partir de um sistema central ou manualmente em cada sala.

Ainda será possível que os hóspedes nas salas de hóspedes ou reuniões tenham a temperatura padrão alterada manualmente ou através da recepção de contato. É encorajado que os hóspedes só podem alterar a temperatura padrão em três graus no máximo.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta seu procedimento operacional padrão para definir a temperatura padrão para resfriamento e aquecimento em salas de hóspedes/reuniões, e durante a inspeção visual será verificado que as salas selecionadas têm a temperatura padrão definida.

#### 7.9 A iluminação externa é minimizada e/ou tem sensores de desligamento automático instalados. (I)

Para reduzir a pegada ambiental e reduzir custos, o estabelecimento possui um sistema para a redução do consumo de energia da iluminação externa.

O sistema de iluminação externa deve ser desligado durante o dia/horas de luz natural. Há também outras formas de minimizar o uso de energia de iluminação externa, seja por ter a iluminação desligada automaticamente em determinados períodos da noite ou instalando sensores que ligam a iluminação ao detectar movimento. Diferentes sistemas de iluminação podem ser aplicados a áreas externas que atendem a diferentes propósitos. O estabelecimento deve sempre cumprir as normas de segurança locais/nacionais relativas à iluminação.

Durante a auditoria (inspeção visual), os locais dos sensores e temporizadores desligados durante o dia são verificados.

#### 7.10 O estabelecimento utiliza ou compra pelo menos 50% de eletricidade renovável e/ou certificada. (G)

Para incentivar o estabelecimento a escolher o tipo de eletricidade mais ambientalmente amigável e sustentável, deve utilizar eletricidade a partir de fontes renováveis (painel solar, energia eólica, biomassa, biogás de resíduos orgânicos, hidrelétrico ou geotérmico etc.). A energia nuclear não é considerada uma fonte renovável por causa dos resíduos nucleares gerados.

A eletricidade renovável pode ser produzida em cima ou a partir de uma fonte externa que esteja preferencialmente próxima.

O estabelecimento é fortemente incentivado a garantir que todo o seu consumo de energia elétrica decorre de fontes renováveis, mas para atender a esse critério, pelo menos 50% do consumo de energia elétrica no estabelecimento deve derivar de fontes renováveis.

Se disponível, o estabelecimento também é incentivado a considerar a compra de eletricidade ecológica. Isso significa que a eletricidade não é apenas renovável, mas a rotulagem ecológica também garante que ela seja verificada por terceiros e preencha critérios adicionais de sustentabilidade, por exemplo, levando em conta a biodiversidade, financiando projetos que combatem a pobreza energética, novos projetos de eletricidade limpa etc.

Durante a auditoria, os estabelecimentos apresentam documentação mostrando que o estabelecimento utiliza pelo menos 50% de eletricidade gerada a partir de fontes renováveis e/ou certificada.

#### *7.11 O estabelecimento usa ou compra eletricidade 100% renovável e/ou certificada. (G)*

Para incentivar o estabelecimento a escolher o tipo de eletricidade mais ambientalmente amigável e sustentável, deve utilizar eletricidade a partir de fontes renováveis (painel solar, energia eólica, biomassa, biogás de resíduos orgânicos, hidrelétrico ou geotérmico etc.). A energia nuclear não é considerada uma fonte renovável por causa dos resíduos nucleares gerados.

A eletricidade renovável pode ser produzida no local ou a partir de uma fonte externa que esteja preferencialmente próxima.

Para atender a esse critério, todos (100%) do consumo de energia elétrica no estabelecimento deriva de fontes renováveis.

Se disponível, o estabelecimento também é incentivado a considerar a compra de eletricidade certificada. Isso significa que a eletricidade não é apenas renovável, mas a certificação ecológica também garante que ela seja verificada por terceiros e preencha critérios adicionais de sustentabilidade, por exemplo, levando em conta a biodiversidade, financiando projetos que combatem a pobreza elétrica, novos projetos de eletricidade limpa etc.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação mostrando que todos (100%) da eletricidade usada pelo estabelecimento é gerada a partir de fontes renováveis e/ou comprada como eletricidade certificada.

#### *7.12 O estabelecimento não utiliza combustíveis fósseis para a climatização do estabelecimento. (G)*

Para reduzir a pegada ambiental e diminuir a emissão de carbono do estabelecimento, ele não utiliza energia de combustíveis fósseis (gás, petróleo ou carvão) para a climatização no estabelecimento. Além do aquecimento/resfriamento do próprio estabelecimento, isso também se aplica à produção de água quente e ao cozimento.

As alternativas ao consumo de energia derivadas de combustíveis fósseis e energia nuclear incluem o uso de bombas de calor movidas a eletricidade alimentadas por energia renovável, a conexão com sistemas de rede de aquecimento distrital ou redes de resfriamento derivados de fontes renováveis, o uso de caldeiras impulsionadas por energia solar, eólica ou geotérmica, fogões a lenha eficientes em energia etc.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação verificando que o estabelecimento utiliza apenas alternativas aos combustíveis fósseis para o aquecimento/resfriamento do estabelecimento.

#### *7.13 Pelo menos 75% de todas as janelas são eficientes em energia a um padrão mais elevado do que a regulação nacional/local. (G)*

As janelas podem contribuir de forma significativa para o aumento do consumo de energia no estabelecimento. Para diminuir a pegada ambiental, estabelecimentos localizados em áreas com clima frio

devem, portanto, garantir um alto grau de isolamento térmico (por exemplo, vidros duplos ou triplos), e estabelecimentos em áreas com clima quente devem ter janelas que sejam eficientes em energia de outras formas (por exemplo, material refletindo sol nas janelas, cortinas ou outros tipos de sombra, etc.). Além disso, em áreas com clima muito quente ou frio, o estabelecimento também poderia ter restrições à capacidade de abrir janelas.

Para atender a esse critério, deve haver iniciativas que garantam padrões mais elevados do que os estabelecidos pelas regulamentações nacionais/locais em relação ao isolamento e outras iniciativas de eficiência energética.

Para atender a esse critério, pelo menos 75% das janelas do estabelecimento possuem o isolamento térmico adequado, ou outras iniciativas de eficiência energética estão em vigor com padrões mais elevados do que os estabelecidos pelas regulamentações nacionais/locais.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta um documento (por exemplo de um agente de verificação externo) delineando seu sistema por ter um grau adequadamente elevado de isolamento térmico ou outras iniciativas de eficiência energética com padrões mais elevados do que os estabelecidos pelas regulamentações nacionais/locais, dependendo do clima, em pelo menos 75% das janelas do estabelecimento.

#### *7.14 Os dispositivos elétricos recém-adquiridos são eficientes em termos de energia. (G)*

Para diminuir a pegada ambiental, diminuir o consumo de energia e reduzir custos, o estabelecimento garante que todos os dispositivos elétricos adquiridos nos últimos 12 meses tenham um rótulo ecológico ou sejam eficientes em termos energéticos. (Procel A)

Na cozinha, tais dispositivos podem ser fornos, exaustores, caldeiras, geladeiras, freezers, lavadoras de louça, torradeiras, máquinas de gelo, geradores etc. Nos escritórios e recepção, podem ser computadores, impressoras, fotocopiadoras etc. Na área de lavagem, podem ser máquinas lavar e secar etc. Na área de fitness, podem ser máquinas de ginástica. Na seção de limpeza, eles podem ser aspiradores etc. Nas áreas públicas, podem ser elevadores eficientes em energia. Os dispositivos elétricos nos quartos de hóspedes não estão incluídos aqui, pois estão cobertos pelo critério 7.11.

Para garantir que os dispositivos sejam eficientes em termos de energia, eles devem manter um rótulo ecológico reconhecido internacional ou nacionalmente ou uma classificação de alta eficiência energética, por exemplo, Selo A Procel.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação mostrando que todos os dispositivos elétricos adquiridos nos últimos 12 meses possuem um rótulo ecológico reconhecido ou possuem uma alta avaliação de eficiência energética.

#### *7.15 Uma auditoria de energia externa é realizada pelo menos uma vez a cada cinco anos. (G)*

Para ter uma melhor visão geral das áreas com alto consumo de energia e áreas de economia potencial de energia (e custo) no estabelecimento, é preciso ter uma auditoria energética externa realizada pelo menos uma vez a cada cinco anos. A auditoria energética deve visar reduzir a quantidade global de energia consumida no estabelecimento, bem como diminuir o percentual de fontes de energia renovável utilizadas.

A auditoria energética é realizada por um consultor de energia profissional externo ou um consultor profissional das autoridades locais ou nacionais.

A auditoria energética identifica as áreas com consumo significativo de energia no estabelecimento. Inclui também assessoria e um plano de ação com sugestões de redução do consumo de energia no estabelecimento, incluindo os efeitos, os custos e o retorno do investimento dessas intervenções.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o relatório da auditoria energética realizada nos últimos cinco anos.

#### *7.16 O estabelecimento possui um sistema de classificação de construção verde reconhecido internacional*

*ou nacionalmente. (G)*

Para reduzir a pegada ambiental através da economia de energia (e reduzir custos), o estabelecimento possui um sistema de classificação de edifícios verdes reconhecido internacionalmente, como a certificação LEED ou BREEAM, ou outros sistemas nacionais de classificação semelhantes etc.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a verificação que conseguiu por um sistema de classificação de edifícios verdes reconhecido internacionalmente ou nacionalmente.

*7.17 Pelo menos 75% da iluminação em áreas públicas e áreas de serviço tem detectores de movimento ou é reduzida quando as pessoas não estão presentes. (G)*

Para reduzir a pegada ambiental através da diminuição do consumo de energia e, assim, reduzir custos, o estabelecimento possui detectores de movimento ou temporizadores em áreas públicas e áreas de pessoal, onde for seguro para fazê-lo, permitindo que as luzes sejam desligadas quando as pessoas não estão presentes.

Uma solução alternativa é que a iluminação em áreas públicas seja reduzida ou a quantidade de iluminação seja reduzida quando as pessoas não estão presentes.

Para atender a esse critério, pelo menos 75% da iluminação em áreas públicas e áreas de pessoal do estabelecimento possui sensores de detector de movimento ou iluminação reduzida/reduzida quando as pessoas não estão presentes.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação sobre a presença de detectores de movimento ou iluminação reduzida/reduzida em pelo menos 75% de todas as áreas públicas e de pessoal, e a presença dos detectores de movimento nessas áreas é verificada durante a inspeção visual (sempre que possível).

*7.18 Medidores separados de eletricidade e gás são instalados em locais estrategicamente importantes para monitoramento de energia. (G)*

Para melhor traçar o consumo de energia de diferentes partes do estabelecimento, são instalados medidores adicionais/separados de eletricidade e gás, especialmente em áreas com alto grau de consumo de energia (por exemplo, cozinhas, piscinas aquecidas, áreas de academia e spa, negócios gerenciados externamente etc.). Nos casos em que o estabelecimento possui muitos quartos de hóspedes, elétrica separada e medidores de gás para diferentes partes do estabelecimento poderiam ser instalados. Alguns estabelecimentos optaram por ter medidores de eletricidade separados para cada quarto.

Fornecer informações mais precisas através de medidores adicionais/separados de eletricidade e gás sobre os diferentes níveis de uso de energia no estabelecimento permite preparar melhores estratégias-alvo para a redução do consumo de energia.

Se mais medidores de eletricidade e gás forem instalados, é necessário que os dados de consumo de cada medidor sejam coletados e registrados. As leituras dos diferentes medidores podem ser coletadas com mais frequência do que uma vez por mês, e assim produzir informações mais detalhadas sobre o consumo.

Durante a auditoria, é apresentado um mínimo de registro mensal do consumo de energia elétrica e gás dos diferentes medidores.

*7.19 Ar-condicionado, ventilação e aquecimento (climatização) desligam automaticamente em pelo menos 75% dos quartos quando janelas e portas estão abertas. (G)*

Uma quantidade significativa de energia dos sistemas de aquecimento, ventilação e ar-condicionado (climatização) é desperdiçada se estiverem em uso enquanto janelas e portas estão abertas. O sistema de climatização terá então que usar energia adicional para ajustar a temperatura ao nível definido.

O sistema de climatização nas salas de hóspedes e reuniões, portanto, pode desligar-se automaticamente quando janelas e portas são abertas.

Para atender a esse critério, o sistema está instalado em um mínimo de 75% das salas de hóspedes e reuniões.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação (por exemplo, especificações técnicas e visão geral de todas as áreas em conformidade e especificações técnicas), mostrando que um mínimo de 75% das salas de hóspedes e reuniões têm o sistema de climatização desligando automaticamente quando as janelas e portas são abertas. A inspeção visual confirma que o sistema de climatização desliga quando janelas e portas estão abertas.

*7.20 Um sistema de recuperação de calor para, por exemplo, sistemas de refrigeração, ventiladores, piscinas ou águas residuais sanitárias é instalado. (G)*

Grandes máquinas e equipamentos que consomem energia geralmente produzem calor excessivo. Para reduzir a pegada ambiental através da redução do consumo de energia no estabelecimento, devem estar em vigor sistemas de recuperação de calor para as grandes máquinas/equipamentos de consumo de energia, por exemplo, o sistema de aquecimento, ventilação e ar-condicionado (climatização), sistemas de refrigeração, piscinas ou o sistema de tratamento de águas residuais. O calor do sistema de recuperação é então usado em outras áreas, como aquecimento em áreas de estacionamento interno etc.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação (por exemplo, especificações técnicas) mostrando a presença do sistema de recuperação de calor dentro de suas instalações.

*7.21 O estabelecimento oferece ponto de recarga para veículos elétricos. (G)*

Para diminuir sua pegada ambiental, o estabelecimento oferece acesso pontos de recarga para veículos elétricos. Deve-se garantir que os carregadores possam ser usados por várias marcas de carros.

As estações de carregamento podem estar localizadas dentro do estabelecimento ou a uma distância máxima de 200 metros dele. Se as estações de carregamento forem gerenciadas externamente, é importante que os hóspedes que visitam o estabelecimento possam utilizar a estação de carregamento.

As estações de carregamento podem ser utilizadas tanto pelos hóspedes do estabelecimento quanto pela equipe (ver critério 13.8).

Como parte da adesão ao programa Green Key, o estabelecimento deve, em todo o material e comunicação, fornecer informações precisas, claras e facilmente compreensíveis. O estabelecimento não promete mais do que pode entregar.

Durante a auditoria (inspeção visual), verifica-se a presença da estação de carregamento do veículo elétrico.

*7.22 Os exaustores da cozinha são equipados com controles de ventilador infravermelho de suprimento/extrato. (G)*

A pegada ambiental pode ser reduzida diminuindo o consumo de energia (assim também os custos de consumo) se os exaustores de cozinha não estiverem em uso durante todas as horas de trabalho, mas apenas quando necessário. Os exaustores da cozinha são, portanto, equipados com controle de ventilador infravermelho, de modo que eles ligam automaticamente quando placas quentes estão em uso e/ou vapor do cozimento está presente.

Durante a auditoria, a inspeção visual confirma que os exaustores da cozinha estão equipados com controles de ventilador infravermelho de suprimentos/extratos.

*7.23 O estabelecimento não usa aparelhos elétricos de aquecimento ou ar-condicionado ou ar livre ou usa somente aparelhos abastecidos por fontes energéticas sustentáveis. (G)*

Quando o estabelecimento possui áreas externas, por exemplo, um restaurante/café ou área de fumantes

ao ar livre, o estabelecimento não usa aparelhos de aquecimento ou resfriamento ao ar livre. Isso é considerado para reduzir a pegada ambiental através da economia de energia e reduzir custos.

Para que aparelhos de aquecimento e ar-condicionado ao ar livre sejam ecologicamente corretos, os aparelhos usam eletricidade (em vez de gás) como fonte de energia. Aquecedores elétricos infravermelhos são preferidos em vez de aquecedores de refletores, pois os aquecedores infravermelhos emitem um feixe preciso de calor que aquece as pessoas sem aquecer o ar circundante. Recomenda-se que os dispositivos elétricos tenham uma classificação de alta eficiência energética (por exemplo, selo A Procel). Aparelhos de aquecimento que utilizam madeira como fonte também são aceitos.

Recomenda-se que a localização dos aquecedores/refrigeradores seja considerada em relação às cadeiras, abrigo do vento, localização do sol, proximidade a edifícios e solo etc. O estabelecimento pode oferecer cobertores como substitutos ou complementos para os aparelhos de aquecimento. O estabelecimento também é encorajado a considerar o tempo em que os aparelhos de aquecimento/ar-condicionado estão em uso (por exemplo, ter um temporizador ou sensores ativando os aparelhos).

Durante a auditoria, a inspeção visual confirma que o estabelecimento não utiliza aparelhos elétricos de aquecimento/ar-condicionado ao ar livre ou usa apenas aparelhos de aquecimento/ar-condicionado ecologicamente corretos (elétricos).

*7.24 Se o estabelecimento não estiver conectado à rede elétrica, deve gerar a sua eletricidade com geradores eficientes. (G)A*

Para reduzir a pegada ambiental de um estabelecimento não conectado à rede elétrica e, portanto, precisando gerar sua própria eletricidade, os geradores de eletricidade do estabelecimento são eficientes em termos energéticos.

Um gerador eficiente em energia significa que possui um rótulo ecológico, um rótulo de eficiência energética e/ou é impulsionado por energia renovável ou sistemas híbridos.

Durante a auditoria, o estabelecimento fornece documentação mostrando que seus geradores possuem um rótulo ecológico, são eficientes em termos energéticos e/ou são movidos por energia renovável ou sistemas híbridos.

## 8. ALIMENTOS E BEBIDAS

**8.1 O estabelecimento deve adquirir e registrar pelo menos cinco tipos de produtos alimentícios/bebidas que sejam orgânicos, certificados, de comércio justo e/ou produzidos localmente. (I)**

Práticas ambientalmente corretas e sustentáveis no estabelecimento são demonstradas pelo tipo de alimentos e bebidas que compra e oferece aos hóspedes.

O estabelecimento, portanto, compra produtos alimentícios e bebidas orgânicos, certificados, de comércio justo e/ou produzidos localmente. Os produtos devem, preferencialmente, ser utilizados em quantidades significativas ou diárias. Os produtos orgânicos, certificados ou de comércio justo são acreditados por autoridades nacionais ou internacionais.

Os produtos são, sempre que possível, produzidos localmente para reduzir a pegada ambiental através da redução do transporte, e para estimular a economia local. Os produtos produzidos a menos de 100 km do estabelecimento são normalmente considerados produzidos localmente. Os produtos cultivados no local ou a menos de 100 km do estabelecimento também cumprem o critério.

O estabelecimento garante que o maior número possível de seus produtos alimentícios e bebidas sejam orgânicos, certificados, de comércio justo e/ou produzidos localmente. A escolha dos produtos depende da disponibilidade e do preço. Para atender a esse critério, é necessário um mínimo de cinco produtos, mas é fortemente recomendável incluir mais produtos. Além disso, o percentual de produtos orgânicos, certificados, justos e/ou produzidos localmente devem ser normalmente aumentados a cada ano.



Embora esse critério se relacione principalmente com produtos alimentícios/bebidas oferecidos aos hóspedes, também é recomendável implementar esse critério na cantina da equipe.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta uma lista de um mínimo de cinco produtos alimentícios/bebidas que são orgânicos, certificados, de comércio justo e/ou produzidos localmente. Durante a auditoria, são verificados os produtos alimentícios/bebidas que estejam em conformidade com esse critério.

#### 8.2 O estabelecimento não compra produtos derivados de espécies ameaçadas ou protegidas. (I)

Como parte da política de compra, o estabelecimento não compra carne, peixe ou frutos do mar derivados de espécies ameaçadas ou protegidas.

Para verificar o status da espécie, recomenda-se usar a [Lista Vermelha de Espécies Ameaçadas da IUCN](#), o [Livro Vermelho da Fauna Brasileira Ameaçada de Extinção](#) ou os [Apêndices CITES \(Convenção sobre o Comércio Internacional de Espécies Ameaçadas\)](#). Não devem ser adquiridas espécies rotuladas como vulneráveis, ameaçadas ou criticamente ameaçadas. Para verificar o status de peixes e frutos do mar, recomenda-se fazer uso de um guia de peixes e frutos do mar (local) e espécies com classificação 'vermelha' devem ser evitadas.

Além disso, rótulos ecológicos reconhecidos como o MSC (Marine Stewardship Council) para peixes e frutos do mar, o ASC (Aquaculture Stewardship Council) para peixes e frutos do mar cultivados, o BAP (Best Aquaculture Practices) para aquicultura certificada pode ajudar a identificar produtos que não são derivados e não contêm espécies ameaçadas.

Se o estabelecimento oferece carne de caça selvagem, deve derivar de fontes sustentáveis, como operações de caça sustentável bem gerenciadas e de criação seguindo a legislação nacional.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta sua política escrita confirmando que não compra produtos de espécies ameaçadas e como isso está sendo assegurado, por exemplo, por meio de uma confirmação ou certificação (se aplicável) do fornecedor. A inspeção visual do menu confirma a conformidade.

#### 8.3 Um menu alternativo vegetariano ou vegano é oferecido no restaurante. (I)

Como a comida vegetariana/vegana tem uma pegada ambiental menor do que a comida à base de carne, o estabelecimento deve ter uma ou mais alternativas vegetarianas e/ou veganas incluídas no cardápio do restaurante. Esse critério também aborda a crescente demanda dos hóspedes por alternativas vegetarianas aos cardápios regulares à base de carne.

As opções vegetarianas/veganais são claramente indicadas no cardápio ou por indicações no buffet. A indicação é feita usando ícones ou outros meios de comunicação facilmente compreendidos.

Os estabelecimentos que oferecem apenas um menu fixo estão isentos de cumprir esse critério.

Embora esse critério se relacione principalmente com produtos alimentícios para os hóspedes, o estabelecimento também é incentivado a implementar esse critério na cantina da equipe.

Como parte da adesão ao programa Green Key, o estabelecimento deve, em todo o material e comunicação, fornecer informações precisas, claras e facilmente compreensíveis.

Durante a auditoria, a inspeção visual confirma a indicação de opções vegetarianas/veganais no cardápio e/ou buffet.

#### 8.4 O estabelecimento toma iniciativas para reduzir o desperdício de alimentos. (I)

Para reduzir a pegada ambiental minimizando a quantidade de rejeitos alimentares, reduzir a quantidade de alimentos desnecessários adquiridos e reduzir custos, o estabelecimento prepara um plano para reduzir o desperdício de alimentos.

O plano deve considerar uma série de questões:

- As quantidades e tipos de alimentos podem ser ajustados?
- Os pratos podem ser de tamanho menor?
- O estabelecimento pode oferecer meias porções a um preço mais baixo?
- A comida pode ser armazenada e servida de uma maneira melhor para durar mais tempo?
- Todos os ingredientes são usados na maior extensão possível?
- O serviço pode ser alterado de buffets (que são continuamente preenchidos) para porções?
- Em caso de buffets, pode haver um incentivo para os hóspedes não sobrecarregarem os pratos?
- Como os alimentos que sobraram podem ser reutilizados ou doados?

É fortemente encorajado que os hóspedes sejam informados e envolvidos na busca pela redução do desperdício de alimentos, por exemplo, por sinais de informação ou por receberem restos de comida em um saco de cachorro, sempre que possível.

Para atender a esse critério, o plano deve ser complementado com ações sobre o assunto.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação mostrando seu plano de redução do desperdício de alimentos e as ações realizadas ou a serem realizadas, e a inspeção visual confirma as ações, sempre que possível.

**8.5 Quando a qualidade da água é de um padrão adequado, a água da torneira é oferecida e/ou promovida aos hóspedes. (I)**

Para reduzir a pegada ambiental criada pelo processo de produção de água engarrafada (incluindo o transporte da água, o uso de plástico, alumínio ou vidro para as garrafas e o subsequente transporte de água engarrafada aos clientes), o estabelecimento oferece água da torneira aos hóspedes com incentivo para beber.

A possibilidade de oferta de água da torneira depende de sua qualidade na respectiva área e do abastecimento de água da torneira no estabelecimento. Se a água da torneira local não for potável devido ao cheiro ou sabor, ou se a qualidade da água da torneira no estabelecimento não estiver em conformidade com as normas nacionais para a água da torneira (por exemplo, relativa aos níveis de pesticidas, metais pesados etc.), então este critério não é aplicável.

Caso as autoridades nacionais estipulem que as normas de higiene estejam em contradição com esse critério, o estabelecimento deve seguir as normas oficiais nacionais.

Se a qualidade da água da torneira permitir que ela seja oferecida, ela pode ser oferecida como está ou pode ser filtrada antes de ser atendida. Além disso, o estabelecimento é incentivado a informar seus hóspedes sobre a possibilidade de beber a água da torneira.

A água da torneira é oferecida aos hóspedes em restaurantes e salas de reunião, mas também pode ser oferecida aos hóspedes na recepção, em quartos de hóspedes etc., e poderia ser oferecida aos funcionários em áreas de funcionários.

Durante a auditoria, a inspeção visual confirma que a água da torneira é oferecida e promovida.

**8.6 O estabelecimento registra a quantidade de desperdício de alimentos. (G)**

Para reduzir a pegada ambiental minimizando a quantidade de resíduos alimentares e reduzir custos, o estabelecimento registra a quantidade de resíduos alimentares.

A quantidade pode ser dividida em diferentes categorias, como diferentes ofertas (buffet, menu etc.), diferentes refeições (café da manhã, almoço, jantar etc.), diferentes partes das refeições (entrada, prato principal, sobremesa etc.), diferentes tipos de alimentos (pão, salada etc.), alimentos que são usados versus restos de comida etc. A divisão em diferentes categorias depende dos diferentes tipos de refeições

oferecidas no estabelecimento.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação mostrando seu registro de resíduos alimentares em diferentes categorias.

**8.7 O estabelecimento indica no cardápio ou no buffet os produtos orgânicos, certificados, de comércio justo e/ou produzidos localmente. (G)**

Para aumentar a conscientização dos hóspedes sobre alimentos orgânicos, certificados, de comércio justo rotulados e/ou produzidos localmente, o estabelecimento indica claramente quais produtos são orgânicos, certificados, e/ou produzidos a partir de fontes locais. Isso pode ser feito no menu ou por placas no buffet.

A indicação é feita usando ícones ou outros meios de comunicação facilmente compreendidos.

Recomenda-se que os produtos de peixe/carne sempre indiquem a origem do produto.

Embora esse critério se relacione principalmente com produtos alimentícios/bebidas para os hóspedes, também é incentivado a implementação desse critério na cantina da equipe.

É importante que a indicação esteja sempre de acordo com o órgão certificador e a legislação nacional.

Como parte da adesão ao programa Green Key, o estabelecimento deve, em todos os materiais e comunicações, fornecer informações precisas, claras e facilmente compreensíveis sobre os produtos alimentícios e bebidas.

Durante a auditoria, a inspeção visual confirma a indicação de produtos orgânicos, certificados, de comércio justo rotulados e/ou produzidos localmente no cardápio e/ou buffet.

**8.8 Pelo menos 25% dos pratos principais do estabelecimento são vegetarianos. (G)**

Para reduzir a pegada ambiental do estabelecimento, 25% dos pratos principais oferecidos são vegetarianos. Recomenda-se que o mesmo se aplique para as entradas.

Embora esse critério se relacione principalmente com os pratos preparados para os hóspedes, também é incentivado a implementação desse critério na cantina da equipe.

Como parte da adesão ao programa Green Key, o estabelecimento deve, em todo o material e comunicação, fornecer informações precisas, claras e facilmente compreensíveis sobre os pratos vegetarianos oferecidos.

Durante a auditoria, a inspeção visual confirma a presença de pelo menos 25% dos pratos principais vegetarianos.

**8.9 O estabelecimento oferece um prato principal vegano. (G)**

Como a comida vegana tem uma pegada ambiental menor do que os alimentos à base de carne e laticínios, o estabelecimento deve ter uma ou mais opções veganas. Esse critério também aborda a crescente demanda dos hóspedes por alternativas aos cardápios regulares à base de carne e laticínios. Para atender a esse critério, pelo menos um prato principal deve ser vegano, mas também é recomendado que se aplique a entradas, buffets e/ou cafés da manhã.

As opções veganas são claramente indicadas no menu ou por placas no buffet. A indicação é feita usando ícones ou outros meios de comunicação facilmente compreendidos.

Embora esse critério se relacione principalmente com produtos alimentícios para os hóspedes, também é incentivado a implementá-lo na cantina da equipe.

Como parte da adesão ao programa Green Key, o estabelecimento deve, em todo o material e comunicação, fornecer informações precisas, claras e facilmente compreensíveis.

Durante a auditoria, a inspeção visual confirma a indicação de opções veganas no cardápio e/ou buffet.

**8.10 Pelo menos 50% de todos os produtos alimentícios/bebidas utilizados no estabelecimento são**

***orgânicos, certificados, rotulados de comércio justo e/ou produzidos localmente. (G)***

Práticas ambientalmente corretas e sustentáveis no estabelecimento são demonstradas pelos tipos de alimentos e bebidas adquiridas pelo estabelecimento e oferecidas aos hóspedes.

O estabelecimento registra, portanto, os produtos alimentícios e bebidas adquiridos que são orgânicos, certificados, rotulados em comércio justo e/ou produzidos localmente. Os produtos orgânicos, certificados ou de comércio justo são reconhecidos pelas autoridades nacionais ou internacionais. Os produtos são, sempre que possível, produzidos localmente para reduzir a pegada ambiental do transporte e estimular a economia local. Os produtos produzidos a menos de 100 km do estabelecimento são normalmente considerados produzidos localmente. Os produtos cultivados no local ou capturados/recolhidos a menos de 100 km do estabelecimento também cumprem o critério.

Para atender a esse critério, o estabelecimento prepara uma lista de todos os seus produtos alimentícios/bebidas, sendo marcado como orgânicos, certificados, e/ou produzidos localmente, mostrando que pelo menos 50% de todos os produtos alimentícios/bebidas cumprem a exigência. O estabelecimento também pode, alternativamente, fornecer verificação de uma entidade externa confirmando o cumprimento da exigência.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta uma lista de todos os seus produtos alimentícios/bebidas com a especificação de cada produto relevante sendo orgânico, certificados, justo-comércio rotulado e/ou produzido localmente mostrando que pelo menos 50% dos produtos alimentícios/bebidas cumprem a exigência. O estabelecimento também pode, alternativamente, fornecer verificação de uma entidade externa confirmando o cumprimento da exigência.

***8.11 O estabelecimento só compra carnes e frutos do mar certificados com rótulo de sustentabilidade. (G)***

Para reduzir a pegada ambiental do estabelecimento causada pela compra de produtos de carne e frutos do mar e proteger a biodiversidade global e local, ela só compra e processa produtos certificados com rótulo de sustentabilidade.

Isso inclui produtos orgânicos, bem como produtos de produção ou colheita sustentáveis e considerando o bem-estar animal também. Os respectivos rótulos incluem, por exemplo, o Orgânico Brasil ou outros rótulos orgânicos nacionais, rótulos ecológicos como o MSC (Marine Stewardship Council) para peixes e frutos do mar capturados selvagens, o ASC (Aquaculture Stewardship Council) para peixes e frutos do mar cultivados, ou o BAP (Best Aquaculture Practices) para aquicultura certificada.

Para atender a esse critério, o estabelecimento tem que comprovar que 100% de seus produtos de carne e frutos do mar comprados cumprem este critério.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação comprovando que seus produtos de carne e frutos do mar adquiridos cumprem essa exigência, e durante a inspeção visual uma verificação de ponto verifica o cumprimento.

**9. AMBIENTE INTERNO****9.1 Fumar deve ser proibido no restaurante e em todas as áreas comuns internas ou o empreendimento ter áreas designadas para fumantes. (I)**

Para reduzir o risco à saúde e o incômodo com o tabagismo, o restaurante e todas as áreas comuns do estabelecimento não devem permitir fumo.

Em caso de o estabelecimento ter uma área para fumantes, esta deve ser claramente e fisicamente separada da seção de não fumantes, de modo que as pessoas sentadas na seção de não fumantes não sejam afetadas pelos fumantes. As seções de não fumar e fumar são marcadas claramente com sinais de forma facilmente compreensível.

Durante a auditoria, a inspeção visual confirma que o tabagismo não é permitido no restaurante e em todas as áreas comuns ou que há uma separação física e sinais indicando as partes fumantes e não fumantes do restaurante e áreas comuns.

#### 9.2 Um mínimo de 75% dos quartos e salas de reunião devem ser para não fumantes. (I)

Para reduzir o risco à saúde e o incômodo com o tabagismo, todos os quartos e salas de reuniões devem ser para não fumantes.

Em países onde isso não é viável, um mínimo de 75% dos quartos não fuma. As seções do estabelecimento com hóspedes não fumantes e salas de reunião são claramente separadas das salas onde o tabagismo é permitido. Os quartos onde o fumo é permitido podem, por exemplo, estar localizados em andares separados ou asas do estabelecimento. As áreas com hóspedes ou salas de reunião que não fumam e fumam são claramente marcadas com sinais de forma facilmente compreensível.

Muitos países têm legislação que regulamenta o tabagismo em salas de hóspedes e reuniões. Quando houver essa legislação, o estabelecimento deve, em todas as circunstâncias, cumprir com suas exigências.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação (por exemplo, uma visão geral) mostrando que pelo menos 75% das salas de hóspedes e reuniões não fumam, e o estabelecimento confirma que cumpre as normas nacionais/locais de tabagismo. A inspeção visual confirma que as áreas com hóspedes e salas de reunião não fumantes estão claramente separadas e há sinais indicando as partes fumantes e não fumantes do estabelecimento.

#### 9.3 O estabelecimento tem uma política contra o tabagismo durante o horário de trabalho. (I)

Para reduzir o risco à saúde e o incômodo com o tabagismo, as áreas comuns e de funcionários são, preferencialmente, áreas de não fumantes.

Se o tabagismo dos funcionários for permitido, o estabelecimento tem uma política para os funcionários em relação ao tabagismo durante o horário de trabalho. A política inclui regulamentos sobre quando e onde o pessoal pode fumar. É importante que a política garanta que os funcionários e clientes que não fumam não sejam afetados pelo tabagismo.

Muitos países têm legislação que regulamenta o tabagismo em áreas públicas e de pessoal. Quando houver legislação sobre o tema, o estabelecimento deve, em todas as circunstâncias, cumprir com suas exigências.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta sua política de tabagismo por escrito para os funcionários, incluindo informações sobre quando e onde o tabagismo durante o horário de trabalho é permitido, e como o estabelecimento garante que não constitua um risco à saúde e aborrecimento para funcionários e convidados que não fumam.

#### 9.4 A qualidade do ar interior no estabelecimento é monitorada regularmente. (G)

Para a melhoria contínua do ambiente interno e o bem-estar dos funcionários e hóspedes, a qualidade do ar interior no estabelecimento é monitorada regularmente.

A qualidade do ar pode ser medida como o número de trocas de ar por hora, a temperatura e a umidade e/ou a quantidade de mofo, óxidos de nitrogênio (NO<sub>x</sub>), dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) e compostos orgânicos voláteis (VOCs) no ar.

Os valores monitorados não devem exceder os limites especificados pelas normas nacionais ou internacionais. Se os valores-limite forem excedidos, ações responsivas devem ser tomadas para cumprir os requisitos. As ações responsivas podem incluir a ventilação das salas abrindo janelas regularmente, alterando as configurações da ventilação, instalação de purificadores de ar ou dispositivos de saneamento.

Para atender a esse critério, deve ser instalado um sistema regular de monitoramento (monitoramento mínimo uma vez por ano) em pelo menos duas partes do estabelecimento.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a documentação mostrando os resultados do monitoramento da qualidade do ar interior e qualquer ação responsiva potencial.

**9.5 Materiais ecologicamente corretos são utilizados para reformas ou obras que começaram e/ou foram concluídas nos últimos 12 meses. (G)**

Para a melhoria contínua do ambiente interno e para reduzir a pegada ambiental utilizando produtos menos nocivos, o estabelecimento utiliza produtos ambientalmente corretos em relação à reforma ou construção de novos edifícios feitos nos últimos 12 meses.

Produtos ecologicamente corretos incluem tintas e outros produtos que não contenham substâncias prejudiciais ao meio ambiente ou à saúde humana. O estabelecimento pode, por exemplo, utilizar produtos com um rótulo ecológico reconhecido nacional ou internacionalmente, ou de empresas que adotaram um sistema de gestão ambiental. Compostos orgânicos voláteis e metais pesados são evitados em todos os materiais, incluindo tinta, material de construção etc.

Os produtos/materiais naturais reciclados de segunda mão são especialmente recomendados. Se a madeira ou outros materiais vegetais forem utilizados na reforma ou construção, é assegurado que sejam de fonte sustentável (por exemplo, produtos rotulados pelo FSC) e de preferência de origem local.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação que comprove o uso de produtos ambientalmente corretos em relação à reforma ou ao novo prédio feito nos últimos 12 meses.

**9.6 Elementos autênticos da cultura local são recomendados na operação e no planejamento de reformas ou obras. (G)**

Em relação à sua operação, reforma ou construção de edifícios, o estabelecimento utiliza práticas e materiais locais apropriados e sustentáveis.

O estabelecimento valoriza e incorpora elementos autênticos da cultura local tradicional e contemporânea.

A legislação e regulamentos relativos à operação e em relação à reforma ou construção de novos edifícios devem ser sempre seguidos. É incentivado a envolver e utilizar a educação local, o conhecimento e a experiência em relação ao uso de materiais, tecnologias e ferramentas para reforma ou construção sustentável. Os direitos de propriedade intelectual das comunidades locais são sempre respeitados.

Durante a auditoria, o estabelecimento demonstra sua consideração por práticas e materiais sustentáveis, elementos autênticos da cultura local e que os direitos de propriedade intelectual das comunidades locais não foram violados em relação ao seu funcionamento e em relação à reforma ou construção de novos edifícios.

## 10. ÁREAS VERDES

**10.1 Pesticidas químicos e fertilizantes não devem ser usados a menos que não haja equivalente orgânico ou natural. (I)**

Quando o estabelecimento possui áreas verdes, o estabelecimento não utiliza defensivos químicos (incluindo herbicidas) e fertilizantes para minimizar o uso de produtos químicos e o risco de poluição de ecossistemas terrestres/aquáticos e reduzir os riscos à saúde.

Se forem necessários pesticidas e fertilizantes (preferencialmente verificados através de um teste anual do solo), são utilizados equivalentes orgânicos ou naturais. Isso pode ser na forma de condicionadores naturais/orgânicos do solo. Como chamas ou controle mecânico de ervas daninhas são possíveis alternativas para pesticidas químicos. Somente nos casos em que não houver substituições orgânicas ou naturais, o estabelecimento poderá utilizar pesticidas químicos e fertilizantes. Nesse caso, apenas produtos "prontos para uso" são comprados, de preferência com liberação lenta, e normalmente são usados apenas uma vez por ano no nível mínimo possível.

O manuseio de agrotóxicos só pode ser feito por funcionários ou empreiteiros externos

treinados/licenciados. As substâncias químicas são armazenadas adequadamente (ver critério 6.6).

Esse critério também se aplica se a gestão das áreas verdes do estabelecimento for terceirizada para uma empresa externa.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta sua política escrita sobre o uso de pesticidas e fertilizantes em suas áreas verdes, mostrando que não utiliza pesticidas químicos e fertilizantes, a menos que não haja equivalente orgânico ou natural disponível. Se o trabalho com áreas verdes é terceirizado para uma empresa externa, então essa empresa externa apresenta sua política de uso de agrotóxicos e fertilizantes nas áreas verdes do estabelecimento. Durante a inspeção visual, uma verificação de ponto pode ser realizada para confirmar o cumprimento do critério.

10.2 Os cortadores de grama recém-adquiridos devem ser acionados eletricamente, manualmente ou ser premiados com um rótulo ecológico. (I)

Se o estabelecimento possui áreas verdes, os cortadores de grama comprados nos últimos 12 meses devem ser eficientes em energia e com baixa emissão de ruído e carbono. Os cortadores de grama são manuais ou elétricos, ou os cortadores de grama são premiados com um rótulo ecológico.

Se o estabelecimento possui uma área de gramado/grama de mais de 4000 m<sup>2</sup>, então esse critério se torna guia. Se a gestão das áreas verdes do estabelecimento é terceirizada para uma empresa externa, esse critério também se torna guia.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação mostrando que os cortadores de grama adquiridos nos últimos 12 meses pelo estabelecimento são ecologicamente corretos.

10.3 Procedimentos de rega de flores e jardins estão em vigor para economizar água. (I)

Um procedimento deve ser realizado para minimizar o consumo de água para irrigação. O sistema de irrigação pode, por exemplo, incluir procedimentos de rega durante as horas da manhã ou da noite, um sistema de sensores de umidade ou um sistema de gotejamento visando minimizar a evaporação e proporcionar o melhor impacto para as raízes das plantas. Isso também pode incluir o uso de água da chuva coletada, água cinzenta tratada ou águas residuais para regar flores/jardins.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta sua política escrita sobre área verde e irrigação de jardim, e os procedimentos de rega são verificados durante a inspeção visual, se possível.

10.4 *O estabelecimento está tomando iniciativas de proteção e apoio à biodiversidade local nas dependências do estabelecimento.* (G)

Para proteger, apoiar e melhorar a biodiversidade local, o estabelecimento oferece ações que favorecem condições para a biodiversidade (ou ao redor) do local, sempre que possível.

Exemplos de ações incluem:

- Ajardinamento ou reflorestamento com espécies nativas no entorno das instalações
- Utilização de espécies importantes para polinizadores
- Estabelecendo/mantendo um telhado verde e/ou paredes verdes verticais
- Erradicação de espécies invasoras que ameaçam espécies locais
- Fornecendo condições favoráveis para espécies locais (por exemplo, casas de aves, hotéis de insetos, colmeias etc.)
- Proteção de habitats de espécies locais (terrestres ou aquáticas/marinhas) nas instalações do estabelecimento (por exemplo, áreas de desova de tartarugas, manguezais, recifes de corais etc.)
- Proteger ativamente a biodiversidade local em áreas do estabelecimento que são frequentadas ou habitadas pela vida selvagem, minimizando ativamente a luz e o ruído

- Avaliação externa da biodiversidade realizada por um especialista externo antes de iniciar novos edifícios ou instalações

As ações devem apoiar ativamente as espécies locais (nativas/indígenas/endêmicas/raras) da flora e fauna. As ações não devem incluir a introdução de espécies invasoras alienígenas. A erradicação de espécies invasoras deve ser feita de forma ambientalmente amigável.

Esse critério também se aplica se a gestão das áreas verdes do estabelecimento for terceirizada para uma empresa externa.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o plano de manejo ou procedimento operacional padrão para apoiar a biodiversidade local e erradicar espécies invasoras. Durante a inspeção visual, o estabelecimento apresenta como foram criadas condições favoráveis para a biodiversidade local ou como os habitats das espécies locais foram protegidos em suas instalações.

#### *10.5 O estabelecimento só compra espécies nativas da flora e fauna e erradica ativamente espécies exóticas invasoras de suas instalações. (G)*

Para proteger a biodiversidade local e reduzir os impactos de espécies exóticas invasoras nos ecossistemas locais, o estabelecimento só compra espécies nativas de flora e fauna para suas instalações. Ao mesmo tempo, o estabelecimento está erradicando ativamente espécies exóticas invasoras de suas instalações.

É importante que a equipe responsável pela manutenção das áreas verdes do local seja treinada e informada sobre as espécies nativas da flora e fauna para a compra. Também é importante que a equipe saiba sobre as ameaças de espécies exóticas invasoras, como identificá-las e como removê-las. Informações sobre espécies exóticas invasoras devem ser reportadas às autoridades competentes.

Esse critério também se aplica se a gestão das áreas verdes do estabelecimento for terceirizada para uma empresa externa.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta seu plano de manejo ou procedimento operacional padrão para o manejo das áreas verdes do estabelecimento que inclui a compra ativa de espécies nativas da flora e fauna e a remoção ativa de espécies exóticas invasoras.

#### *10.6 O estabelecimento possui um pomar, jardim de ervas ou horta. (G)*

Para reduzir sua pegada ambiental, o estabelecimento possui um pomar, jardim de ervas ou horta nas proximidades de suas instalações.

Para atender a esse critério, o jardim, horta ou pomar deve ser permanente. A produção deve fazer parte da experiência do hóspede (por exemplo, utilizando-o para a produção de alimentos ou bebidas, oferecendo produtos resultantes como geleias na loja de presentes, envolvendo os hóspedes na colheita etc.) e/ou ser utilizado para refeições dos funcionários. Se possível, o estabelecimento também poderia convidar o público ou escolas locais a visitar este espaço para fins educativos.

O manejo da horta, jardim de ervas e pomar segue os critérios relativos ao uso de agrotóxicos e fertilizantes (critério 10.1) e procedimentos de rega (critério 10.3). O manejo e o uso das frutas/hortaliças/ervas devem seguir a legislação nacional/local sobre o assunto.

Atividades agrícolas que geram a principal receita ou parte principal da receita do estabelecimento, como vinhedos, oliveiras etc. são excluídas desse critério.

Durante a auditoria, a inspeção visual confirma a presença de um pomar, jardim de ervas ou horta.

## **11. RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA**

11.1 O estabelecimento confirma que segue todas as legislações internacionais, nacionais e locais relevantes, incluindo aspectos como meio ambiente, saúde, segurança e trabalho. (I)

O estabelecimento confirma que adquiriu legalmente os direitos de propriedade, terra e água em



conformidade com os direitos locais, comunitários e indígenas (incluindo seu consentimento livre, prévio e informado). O estabelecimento confirma que todas as suas funções e atividades (incluindo as áreas de meio ambiente, trabalho, saúde e segurança) ocorrem em conformidade com a legislação/regulamentos internacionais, nacionais e locais. O estabelecimento também confirma que respeita os direitos e normas locais da comunidade.

Quanto ao cumprimento das exigências ambientais, as seguintes condições devem, no mínimo, ser atendidas:

- Garantir que atividades relacionadas com a gestão do estabelecimento não tenham efeitos negativos significativos sobre os ecossistemas naturais e a vida selvagem. Qualquer perturbação dos ecossistemas naturais é minimizada, reabilitada e uma contribuição compensatória feita ao manejo da conservação. Isso é sempre feito de acordo com a legislação nacional/local. Isso também inclui práticas para reduzir a poluição sonora e da luz, escoamento, erosão, compostos que esgotam o ozônio e contaminantes do ar, água e solo.
- Se o estabelecimento está dentro ou perto de uma área sensível ou protegida, ele conhece e respeita a legislação e regulamentos relativos às atividades turísticas dentro da área sensível ou protegida.

Quanto ao cumprimento dos requisitos trabalhistas, as seguintes condições devem, no mínimo, ser atendidas:

- Todos os funcionários recebem informações por escrito (contrato de trabalho) informando os termos e condições de emprego, incluindo informações sobre horas de trabalho e salário.
- Todos os empregados recebem pelo menos um salário-mínimo.
- Nenhum funcionário recebe dinheiro ou paga depósitos antes de começar o trabalho, e todos os funcionários recebem o pagamento devido ao encerrar o trabalho.
- Todos os funcionários recebem informações por escrito sobre o código de conduta/políticas de trabalho do estabelecimento e o procedimento escrito para levantar preocupações/reclamações.
- Não é permitido trabalho infantil
- Menores estagiários devem ser contratados observando a legislação nacional.
- Todos os funcionários recebem tratamento justo sem discriminação (em relação ao recrutamento, emprego geral, treinamento, promoção).
- Todos os funcionários trabalham em um ambiente de trabalho seguro e seguro.
- Todos os colaboradores recebem treinamento regular, experiência e oportunidades de avanço.
- Todos os funcionários podem dar feedback sobre suas condições de trabalho (por exemplo, através de avaliações, pesquisa de satisfação dos funcionários etc.).
- O empregador mantém registro de todos os pagamentos e um registro de número de horas de trabalho e horas extras.

Quanto ao cumprimento dos requisitos de saúde e segurança, as seguintes condições devem, no mínimo, ser atendidas:

- Todos os funcionários recebem informações e treinamentos sobre os requisitos de saúde e segurança
- Todos os funcionários têm acesso às políticas e planos escritos de saúde e segurança
- Todos os hóspedes têm acesso a informações escritas sobre segurança no estabelecimento

Quanto ao cumprimento dos direitos e normas locais da comunidade, as seguintes condições devem, por exemplo, ser atendidas:

- As atividades não afetam negativamente o acesso local aos meios de subsistência, uso de recursos terrestres e aquáticos, direitos de passagem, transporte e habitação (incluindo reassentamento involuntário de habitantes).
- As atividades não comprometem a prestação de serviços básicos de alimentação, água e energia, bem como serviços de saúde e saneamento para comunidades vizinhas.
- O estabelecimento não impede o acesso dos moradores locais a propriedades e locais históricos, arqueológicos ou culturalmente e espiritualmente importantes.
- A localização, uso do terreno, capacidade, projeto, construção, operação e demolição de edifícios e infraestruturas cumprem com as exigências locais de zoneamento e área protegida ou patrimonial. Leva em conta a capacidade e integridade do patrimônio natural e cultural no entorno, design, avaliação de impacto e direitos fundiários e aquisição.
- O estabelecimento identifica e segue os códigos de desenvolvimento local e as diretrizes de gestão arquitetônica.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta uma declaração por escrito confirmando o cumprimento das legislações internacionais, nacionais e locais relevantes, incluindo as áreas de meio ambiente, saúde, segurança e trabalho, bem como confirmando seu respeito pelos direitos e normas locais do entorno da comunidade. As observações durante a inspeção visual confirmam o cumprimento dos requisitos.

#### 11.2 O estabelecimento se abstém de usar/aceitar o trabalho infantil. (I)

Como parte da responsabilidade social corporativa do estabelecimento, é muito importante que ele se abstenha do trabalho infantil ou da contratação de fornecedores que utilizam o trabalho infantil.

O estabelecimento compromete-se a respeitar os direitos das crianças e proteger as crianças de todas as formas de exploração, incluindo a exploração sexual. Recomenda-se fortemente que o estabelecimento adicione essa obrigação à sua política de sustentabilidade.

Se um funcionário perceber atividades de trabalho infantil ou exploração sexual de crianças, ele reporta imediatamente as observações às autoridades locais. Além disso, o estabelecimento conscientiza seus hóspedes sobre as atividades de trabalho infantil nos destinos e como evitá-las.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação (por exemplo, sua política de RSE) mostrando como garante o cumprimento desse critério. Observações durante a inspeção visual confirmam o cumprimento dos requisitos.

#### 11.3 Plantas e animais, assim como artefatos históricos e arqueológicos, não são vendidos, comercializados ou exibidos, exceto aqueles que são permitidos por lei. (I)

Para conscientizar sobre a responsabilidade social corporativa do estabelecimento e o apoio à sustentabilidade ambiental por meio da proteção de espécies de plantas e animais, por exemplo, espécies ameaçadas de extinção, conforme listado no acordo CITES (Convenção sobre o Comércio Internacional de Espécies Ameaçadas), o estabelecimento não colhe, vende, comercializa ou exhibe essas espécies vegetais ou animais no estabelecimento.

As espécies de animais silvestres não são adquiridas, criadas ou mantidas em cativeiro, exceto para atividades devidamente regulamentadas, e quando mantidas por aqueles autorizados e devidamente equipados para casá-los e cuidar deles. A moradia, o cuidado e o manuseio de todos os animais selvagens e domésticos devem atender aos mais altos padrões de bem-estar animal. As interações com a vida selvagem itinerante livre organizada pelo estabelecimento são não invasivas e responsabilmente capazes de evitar efeitos adversos sobre os animais em causa, e sobre a viabilidade e comportamento das populações na natureza (levando em conta o impacto cumulativo).

Para proteger artefatos históricos e arqueológicos, tais itens também não são vendidos ou comercializados pelo estabelecimento.

O estabelecimento só vende, comercializa ou exhibe plantas e animais e/ou artefatos históricos e arqueológicos se a legislação local, nacional e internacional permitir.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação mostrando como funciona para garantir que nenhuma espécie de animal e plantas em extinção e nenhum artefato histórico ou arqueológico seja vendido, comercializado ou exibido no estabelecimento. Se o estabelecimento está vendendo produtos relacionados, ele fornece uma declaração das autoridades nacionais permitindo que ele venda, negocie ou exhiba os produtos. Durante a inspeção visual, é realizada uma verificação spot para espécies vendidas, comercializadas ou exibidas de plantas/animais ou artefatos históricos/arqueológicos.

#### *11.4 O estabelecimento fornece acesso para pessoas com necessidades especiais. (G)*

Para proporcionar acesso às pessoas com necessidades especiais e conscientizar sobre a responsabilidade social corporativa do estabelecimento, ele deve fornecer acesso às pessoas com necessidades especiais. O acesso diz respeito aos hóspedes, bem como aos funcionários e outros usuários do estabelecimento.

Exemplos de pessoas com necessidades adicionais incluem pessoas com determinadas deficiências físicas (pessoas em cadeiras de rodas, pessoas cegas etc.) e pessoas com problemas de saúde específicos.

Esse critério inclui acesso às áreas públicas: área de entrada e recepção, instalações de conferência, restaurante, instalações sanitárias públicas, piscinas etc. Recomenda-se que o estabelecimento também forneça acesso a quartos de hóspedes equipados, incluindo os banheiros dos quartos de hóspedes. Recomenda-se fortemente que as instalações sejam aprovadas por uma associação nacional/local de deficientes.

Em alguns casos especiais, o estabelecimento pode ter recebido uma dispensa das autoridades sobre certos tipos de acesso para pessoas com necessidades especiais, por exemplo, acesso a cadeiras de rodas a prédios antigos/históricos, e nesses casos esse critério não é aplicável.

O nível de acesso para pessoas com necessidades especiais oferecidas pelo estabelecimento é claramente comunicado aos hóspedes, funcionários e outros usuários. Quando as informações relativas ao acesso estão presentes, os usuários terão expectativas razoáveis, e evitarão transportes desnecessários.

Como parte da adesão ao programa Green Key, o estabelecimento deve, em todos os materiais e comunicações, fornecer informações precisas, claras e facilmente compreensíveis sobre suas instalações, produtos e serviços. O estabelecimento não deve prometer mais do que pode ser fornecido.

Durante a auditoria (inspeção visual), o estabelecimento demonstra acesso para pessoas com necessidades especiais, bem como as informações fornecidas sobre acessibilidade.

#### *11.5 O estabelecimento é equitativo na contratação de mulheres e minorias locais, inclusive em cargos de gestão. (G)*

Para apoiar o tratamento igualitário e os direitos das pessoas e criar consciência sobre a responsabilidade social corporativa do estabelecimento, contrata funcionários, em todos os cargos, sem discriminação por idade, raça, gênero, religião, deficiência, status socioeconômico etc. Recomenda-se fortemente que o estabelecimento adicione essa obrigação à sua política de sustentabilidade (RSE).

Para apoiar a comunidade próxima ao estabelecimento, é importante que os moradores locais (e especialmente as minorias locais) recebam igualdade de oportunidades de serem empregados como funcionários no estabelecimento, em todos os cargos, inclusive em cargos de gestão, e que a formação seja oferecida, bem como o avanço de carreira quando possível. Recomenda-se fortemente que o estabelecimento também adicione essa obrigação à sua política de RSE.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação (por exemplo, sua política de RSE) mostrando como garante que seja equitativo na contratação de mulheres e minorias locais, inclusive em cargos de gestão. Observações feitas durante a inspeção visual confirmam o cumprimento dos requisitos.

#### *11.6 O estabelecimento apoia ativamente pelo menos duas atividades de desenvolvimento ambiental ou*

**social da comunidade. (G)**

Apoiar o desenvolvimento sustentável ambiental, econômico e sociocultural e conscientizar sobre a responsabilidade social corporativa do estabelecimento, atua no apoio a ações verdes ou atividades de desenvolvimento da comunidade social (incluindo educação, saúde, saneamento, infraestrutura etc.).

Incentiva-se que o apoio esteja focado na área de entorno do estabelecimento, mas também poderia ser apoio de projetos em outras áreas geográficas. Exemplos de suporte ativo pelo estabelecimento podem incluir:

- Atividades de plantio de árvores
- Plantio e restauração de áreas verdes
- Projetos voltados à preservação da biodiversidade com referência a áreas de zonas aquáticas/marinhas ou projetos de apoio a corredores naturais e recuperação de áreas degradadas
- Proteção de áreas naturais e culturalmente sensíveis
- Projetos que abordam os impactos das mudanças climáticas
- Ações ao ar livre (estabelecimento de locais de atracação de barcos ecologicamente corretos, trilhas naturais) que também podem ser utilizadas pelo público
- Atividades com escolas ou comunidades que trabalham com iniciativas ambientais ou educacionais
- Atividades com pessoas com necessidades especiais (grupos vulneráveis e/ou com menos recursos)
- Atividades de promoção da justiça social e direitos iguais
- Prestação de serviços básicos de alimentação, água, energia, bem como serviços de saúde e saneamento nas comunidades
- Provisão de espaço para reuniões e eventos para grupos comunitários locais, por exemplo, escolas ou ONGs, sem custos ou reduzidos
- Suporte a desafios de infraestrutura (por exemplo, abastecimento de água), etc.

Ações sobre diversas iniciativas de biodiversidade e proteção ambiental (por exemplo, plantio e restauração de áreas verdes, corredor natural e projetos de recuperação de áreas degradadas etc.) são fortemente encorajados.

Incentiva-se que o estabelecimento dê aos seus colaboradores a oportunidade de oferecer seu tempo e serviços para essas ações/iniciativas durante o horário de trabalho regular, e que o estabelecimento mantenha um registro das horas que os funcionários têm gastado no voluntariado.

Para atender a esse critério, o estabelecimento está apoiando ativamente pelo menos duas ações/iniciativas.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação que demonstra o apoio ativo de pelo menos duas ações de desenvolvimento ambiental ou social da comunidade. Além disso, o estabelecimento mostra seu registro das horas gastas pelos funcionários no voluntariado.

**11.7 O estabelecimento oferece os meios para que pequenos empreendedores locais desenvolvam e vendam produtos sustentáveis feitos com base na natureza, história e cultura da área. (G)**

Para promover um desenvolvimento sociocultural e econômico local sustentável, e conscientizar sobre a responsabilidade social corporativa do estabelecimento, oferece meios para pequenos empreendedores locais produzirem e venderem produtos e serviços sustentáveis produzidos com base na natureza, história e cultura da área local no estabelecimento.

Isso pode ser através de uma pequena loja ou espaço dentro das dependências do estabelecimento. Alternativamente, o estabelecimento pode comprar e oferecer os produtos locais aos seus hóspedes.

Os produtos são fabricados localmente e de forma sustentável e baseados na natureza, história e cultura

da área. A disponibilidade de produtos dependerá do conceito de negócio do estabelecimento.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta todos os convênios com pequenos empreendedores locais que vendem produtos e serviços dentro/para o estabelecimento. Durante a inspeção visual, pode-se confirmar que pequenos empreendedores locais estão aptos a vender produtos e serviços dentro/para o estabelecimento.

#### 11.8 O estabelecimento não oferece entretenimento que envolva animais domesticados ou selvagens. (G)

Para apoiar o bem-estar animal no turismo, o estabelecimento não oferece entretenimento interno que envolva animais domesticados ou silvestres. Isso se refere apenas a shows e performances oferecidos no estabelecimento, bem como animais usados para fotos encenadas para convidados.

Durante a auditoria, é apresentado o plano de entretenimento interno para os convidados e verifica-se que ele não inclui shows ou performances com animais.

#### 11.9 Se o estabelecimento mantiver os animais em suas instalações, as diretrizes de bem-estar animal devem ser seguidas. (G)

Para apoiar o bem-estar animal no turismo e proteger a biodiversidade local, as diretrizes de bem-estar animal são respeitadas ao manter os animais nas dependências do estabelecimento.

Para avaliar o bem-estar dos animais no local, deve-se respeitar legislação nacional com base nos princípios das Cinco Liberdades:

1. Boa alimentação: Ausência de fome prolongada ou sede
2. Boa moradia: Conforto enquanto descansa, conforto térmico
3. Boa saúde: Ausência de lesões, doenças e dor induzidas por procedimentos de manejo inadequados
4. Comportamento adequado: Expressão de comportamentos sociais; comportamentos naturais; boa relação homem-animal; estado emocional positivo
5. Proteção contra medo e angústia; ausência de medo geral/angústia/apatia; capacidade de buscar privacidade/refúgio; ausência de modificação cirúrgica ou física da pele, tecidos, dentes ou estrutura óssea que não seja para fins de tratamento médico genuíno/manipulação/sedação

Além disso, o estabelecimento não oferece contato direto com animais silvestres em cativeiro, performances de animais, lutas ou corridas.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a confirmação por escrito de que leu e entendeu a diretriz de bem-estar animal acima, por exemplo, adicionando-a à política de sustentabilidade ou apresentando o procedimento operacional padrão para a manutenção e cuidado dos animais. A inspeção visual confirma que as diretrizes são respeitadas.

#### 11.10 O estabelecimento formula uma política de compras sustentável. (G)

O estabelecimento formula e adota uma política de compras sustentável para favorecer fornecedores e produtos ambientalmente e socialmente sustentáveis, mas também para reduzir o uso desnecessário de recursos, desperdícios e transportes.

A política de compras sustentável abrange bens de capital, alimentos/bebidas, materiais de construção e materiais de consumo, bem como serviços.

A política de compras sustentável visa garantir uma compreensão comum da compra sustentável e delinea os requisitos gerais para que a compra sustentável seja seguida pelo pessoal do estabelecimento para todas as compras de produtos realizadas através de fornecedores e diretamente pelo estabelecimento. A política de compras sustentável deve incluir aspectos ambientais e socioambientais.

A política de compras sustentável do estabelecimento é normalmente revisada pelo menos a cada três anos. Se o estabelecimento faz parte de uma cadeia internacional ou nacional, uma política comum de

compras sustentáveis pode ser formulada pela cadeia e compartilhada para estabelecimentos dentro da mesma cadeia.

Após a formação da política de compras sustentável, todos os funcionários relevantes são informados sobre a política.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta seu documento de política de compras sustentável, e verifica-se que a apólice tem menos de três anos. O estabelecimento também deve apresentar como o pessoal é informado sobre a política.

#### 11.11 *Materiais/suprimentos que não são mais utilizados são coletados e doados para organizações de caridade. (G)*

Para reduzir a pegada ambiental através do reaproveitamento e criar conscientização sobre a responsabilidade social corporativa do estabelecimento, ele coleta e doa materiais e suprimentos que ainda podem ser usados, mas que não são mais necessários pelo estabelecimento para organizações de caridade (por exemplo, organizações que apoiam pessoas necessitadas etc.) para que essas instituições de caridade reutilizem ou revendam o material/suprimentos.

Para atender a esse critério, o material/suprimentos deveria ter sido doado a organizações de caridade no período anterior de 12 meses.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação mostrando que materiais/suprimentos redundantes foram doados a organizações filantrópicas nos últimos 12 meses.

## 12. ATIVIDADES VERDES

### 12.1 Informações sobre parques, áreas naturais ou unidades de conservação próximos devem estar disponíveis para os hóspedes. (I)

Para fortalecer o perfil ambiental/sustentabilidade do estabelecimento e incentivar os hóspedes a se envolverem em atividades verdes/sustentáveis, o estabelecimento oferece informações sobre parques, áreas naturais ou unidades de conservação próximos. Se for o caso, as informações incluem interpretação do ambiente natural, cultura local e patrimônio cultural, além de explicar o comportamento adequado durante a visita a essas áreas. Veja também o critério 12.4.

As informações incluem incentivos para que os hóspedes escolham atividades ao ar livre para conhecer estas áreas próximas, mas também para fins de bem-estar. As informações podem incentivar caminhadas, corridas, ciclismo, natação, vela, canoagem, observação de aves, piquenique, playgrounds ao ar livre etc.

Para visitas a áreas naturais, comunidades indígenas e locais culturais e/ou historicamente sensíveis, as informações incluem o incentivo para seguir as boas práticas internacionais e nacionais estabelecidas e orientações localmente acordadas, a fim de minimizar os impactos adversos e maximizar os benefícios locais e a satisfação dos visitantes. É importante que as visitas a áreas aquáticas/marinhas ou terrestres não tenham impacto negativo na biodiversidade e, preferencialmente, contribuam positivamente para a sua proteção.

As informações podem ser obtidas na recepção/portaria, um canto ambiental no saguão, através de monitores de TV nas áreas públicas, áreas de conferência ou nos quartos de hóspedes, pastas nas salas de convidados/conferências, aplicativos de hóspedes etc.

Embora as informações sejam direcionadas aos hóspedes, o estabelecimento também é incentivado a fornecer informações semelhantes aos seus funcionários.

Como parte da adesão ao programa Green Key, o estabelecimento deve, em todo o material e comunicação, fornecer informações precisas, claras e facilmente compreensíveis.

Durante a auditoria (inspeção visual), o estabelecimento apresenta as informações fornecidas aos hóspedes sobre parques, áreas de conservação próximas, comunidades indígenas ou locais culturais/históricos de

interesse (incluindo interpretação, boas práticas/orientação e código de conduta para visitação aos locais ou áreas). Verifica-se que as informações são precisas, claras e facilmente compreensíveis.

#### 12.2 O estabelecimento deve fornecer informações sobre o lugar mais próximo para alugar ou emprestar bicicletas. (I)

Para incentivar o uso do transporte sustentável, o estabelecimento fornece informações sobre o local mais próximo para emprestar ou alugar bicicletas.

As informações podem ser obtidas na recepção/portaria, um canto ambiental no saguão, através de monitores de TV nas áreas públicas, áreas de conferência ou nos quartos de hóspedes, ou pastas nas salas de convidados/reuniões.

Embora as informações sejam direcionadas aos hóspedes, o estabelecimento também é incentivado a fornecer informações semelhantes aos seus funcionários.

Se o estabelecimento está em uma área onde o ciclismo é impossível devido a condições de tráfego muito perigosas, condições climáticas extremas ou outras circunstâncias especiais, então o estabelecimento fica isento de cumprir o critério.

Como parte da adesão ao programa Green Key, o estabelecimento deve, em todo o material e comunicação, fornecer informações precisas, claras e facilmente compreensíveis.

Durante a auditoria (inspeção visual), o estabelecimento apresenta as informações fornecidas aos hóspedes sobre o local mais próximo para alugar ou emprestar bicicletas. Verifica-se que as informações são precisas, claras e facilmente compreensíveis.

#### 12.3 Os hóspedes podem emprestar ou alugar bicicletas do estabelecimento. (G)

Para incentivar o uso do transporte sustentável, o estabelecimento oferece aos hóspedes a possibilidade de emprestar ou alugar bicicletas diretamente do estabelecimento.

As informações podem ser obtidas na recepção/portaria, um canto ambiental no saguão, através de monitores de TV nas áreas públicas, áreas de conferência ou nos quartos de hóspedes, ou em pastas nas salas de convidados/reuniões.

Se o estabelecimento está em uma área onde o ciclismo é impossível devido a condições de tráfego muito perigosas, condições climáticas extremas ou outras circunstâncias especiais, então este critério não é aplicável.

Como parte da adesão ao programa Green Key, o estabelecimento deve, em todo o material e comunicação, fornecer informações precisas, claras e facilmente compreensíveis. O estabelecimento não promete mais do que pode ser entregue pelo estabelecimento.

Durante a auditoria, a inspeção visual confirma a disponibilidade de bicicletas do estabelecimento.

#### 12.4 O estabelecimento promove o comportamento turístico responsável no destino. (G)

Para proteger a biodiversidade local, o bem-estar animal, a cultura e a comunidade, o estabelecimento fornece informações aos seus hóspedes que promovem comportamentos responsáveis no destino.

As informações podem, por exemplo, incluir:

- Códigos de conduta e informações de boas práticas para visitas a áreas naturais, comunidades indígenas e locais sensíveis, culturais ou históricos. Isso inclui, por exemplo, códigos de vestimenta, códigos de conduta, informações sobre a temporada de visita ou áreas restritas etc. (quando for relevante)
- Informações sobre praias e marinas Bandeira Azul próximas

- Informações sobre atrações turísticas responsáveis e operadores turísticos (incluindo embarcações de turismo Bandeira Azul)
- Informações sobre operadores turísticos que respeitam os direitos de bem-estar animal: (ver critério 11.9), bem como restrições de contato com animais silvestres em cativeiro, performances animais, lutas e corridas.
- Informações sobre interação com a vida selvagem de forma não invasiva e responsável para evitar efeitos adversos sobre os animais e seu comportamento na natureza
- Guias de souvenir explicando quais produtos podem ou não ser comprados
- Informações sobre restaurantes que não oferecem espécies ameaçadas
- Informações sobre restaurantes, lojas e mercados que vendem refeições e produtos tradicionais e locais
- Informações sobre como garantir que o visitante não se torna um incômodo para os moradores locais, por exemplo, códigos de conduta para evitar a poluição sonora etc.
- Iniciativas para reduzir a quantidade de resíduos produzidos no destino, por exemplo, informações sobre estações de recarga de garrafas de água ou o sistema de reciclagem em espaços públicos, fornecimento de garrafas de água reutilizáveis ou sacolas de compras etc.

Como parte da adesão ao programa Green Key, o estabelecimento deve, em todo o material e comunicação, fornecer informações precisas, claras e facilmente compreensíveis.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta informações fornecidas aos hóspedes que promovem o comportamento responsável no destino.

*12.50 estabelecimento oferece atividades de conscientização para seus hóspedes com foco no desenvolvimento sustentável, no meio ambiente e na natureza dentro das instalações ou da comunidade local. (G)*

Para aumentar a conscientização sobre a sustentabilidade dos hóspedes, o estabelecimento oferece atividades de conscientização voltadas para o desenvolvimento sustentável, o meio ambiente e a natureza dentro ou ao redor do local.

As atividades de conscientização podem incluir incentivo para participar de ações relacionadas à Hora da Terra, Dia da Terra, Semana de Economia de Energia, Semana de Redução de Resíduos, Dia Mundial da Alimentação, Dia Mundial do Vegano, Dia Mundial do Vegetarianismo, Dia Mundial do Meio Ambiente etc. Eles também poderiam incluir promoção de atividades sem carro, visitas guiadas pela natureza às áreas verdes dentro das instalações do estabelecimento ou para áreas próximas, participação em eventos de plantio de árvores ou outras ações sobre mudanças climáticas, implantação de áreas verdes amigáveis aos polinizadores ou outras atividades que protegem a flora e a fauna locais, atividades de colheita e coleta de alimentos, eventos de limpeza de praias, participação em atividades educativas com escolas, eventos de caridade, etc.

O estabelecimento é especialmente incentivado a contribuir para o apoio à conservação da biodiversidade, inclusive apoiando áreas protegidas naturais e áreas de alto valor da biodiversidade.

Deve-se garantir que todas as atividades (incluindo atividades de colheita de alimentos) sejam feitas apenas como parte de uma atividade regulamentada que seja sustentável e em conformidade com as leis locais, nacionais e internacionais.

Para atender a esse critério, os hóspedes do estabelecimento devem estar ativamente envolvidos. O estabelecimento também é incentivado a envolver funcionários nessas atividades.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a documentação (fotos, convênios, material de marketing etc.) mostrando as atividades de conscientização realizadas nos últimos 12 meses e previstas para os próximos 12 meses.



### 13. Administração

13.1 As lojas e empresas de terceiros localizados nas dependências do estabelecimento devem ser informados sobre Green Key e as iniciativas de sustentabilidade do estabelecimento e serem incentivados a gerenciar suas atividades com o mesmo espírito. (I)

Muitos estabelecimentos possuem lojas e empresas operadas por terceiros localizadas em suas instalações. O termo "operado por terceiros" significa lojas/empresas que não pertencem ao estabelecimento ou estão em concessão do estabelecimento. Lojas e empresas operadas por terceiros podem, por exemplo, incluir cabeleireiros, cafés, bares, restaurantes, academias, instalações de spa, agências de viagens e turismo, lojas de souvenir, lojas de roupas, quiosques, aluguel de bicicletas etc.

Essas lojas e empresas operadas por terceiros estão informadas sobre as iniciativas ambientais, climáticas e de sustentabilidade do estabelecimento, incluindo informações sobre a Green Key. As informações podem ser fornecidas por meio de comunicação por escrito ou em conexão com reuniões conjuntas etc. Sempre que possível, os funcionários dessas lojas e empresas operadas por terceiros recebem treinamento da mesma forma que os funcionários do estabelecimento.

As lojas e empresas operadas por terceiros também são encorajadas a gerenciar suas atividades seguindo os critérios Green Key ou no mesmo espírito do programa Green Key.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta informações sobre lojas e empresas operadas por terceiros dentro de suas instalações. Documentação (por exemplo, ata de reunião ou comunicação via e-mail, convênios etc.) mostra que as lojas e empresas operadas por terceiros são informadas sobre as iniciativas ambientais e de sustentabilidade do estabelecimento e incentivadas a gerenciar suas atividades com o mesmo espírito seguindo as exigências Green Key.

13.2 Um mínimo de 75% das compras de papel de impressão, envelopes e material impresso produzido ou encomendado pelo estabelecimento é certificado ou produzido por uma empresa com sistema de gestão ambiental. (I)

Para diminuir o consumo de energia e resíduos (e, assim, reduzir a pegada ambiental), o uso de papel de impressão, envelopes e material impresso é mantido ao mínimo. O papel de impressão, envelopes e material de impressão possuem um rótulo ecológico, por exemplo, etiqueta FSC (preferencialmente FSC Recycled ou FSC Mix), ou são produzidos por uma empresa com um sistema de gestão ambiental.

A exigência diz respeito a um mínimo de 75% do papel de impressão, envelopes e material impresso adquirido ou produzido nos últimos 12 meses.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a documentação mostrando que papel de impressão, envelopes e material impresso adquiridos nos últimos 12 meses são rotulados e eco rotulados, reciclados ou produzidos por uma empresa com sistema de gestão ambiental. As observações durante a inspeção visual confirmam o cumprimento dos requisitos.

13.3 O estabelecimento toma iniciativas para reduzir o uso de papel na recepção, nos escritórios e nas Uhs e salas de reuniões. (I)

Para reduzir a pegada ambiental por meio da diminuição do consumo de energia, do uso de recursos e da produção de resíduos em relação ao uso de papel, o estabelecimento toma iniciativas para reduzir o uso de papel em escritórios, quartos de hóspedes e salas de reunião.

As iniciativas para reduzir o uso de papel podem ser uma limitação do papel disponível nas salas de hóspedes e salas de reunião, por exemplo, alguns pedaços de papel disponíveis apenas e em um formato menor (A5 em vez de A4), papel disponível apenas mediante solicitação, papel disponível apenas em uma mesa central nas salas de reunião, acessibilidade a tablets para tomar notas (em vez de papel) etc.

Nos escritórios, as iniciativas podem incluir um incentivo para limitar a impressão de documentos, impressão em ambos os lados e/ou o reaproveitamento de papel para notas etc.

Na recepção, as iniciativas podem incluir não imprimir notas fiscais a menos que solicitadas (ou enviadas por e-mail), não usar envelopes para notas fiscais impressas etc.

Funcionários de outras áreas além de escritórios e funcionários de recepção também são incentivados a reduzir o uso de papel, quando possível.

Para atender a esse critério, o estabelecimento toma iniciativas para reduzir o uso de papel em pelo menos duas áreas de atuação.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta informações sobre suas iniciativas para reduzir o uso de papel em pelo menos duas áreas de atuação, e a inspeção visual confirma as iniciativas.

**13.4 O estabelecimento informa seus fornecedores sobre seu compromisso de sustentabilidade e incentiva fortemente os fornecedores a seguirem o mesmo compromisso de sustentabilidade. (I)**

Como o estabelecimento está em contato regular com seus fornecedores de produtos/serviços, informa a todos os fornecedores sobre suas iniciativas ambientais, de mudanças climáticas e de sustentabilidade, incluindo informações sobre a Green Key. As informações incluem informações sobre a redução do uso de recursos, o uso de alternativas mais limpas e amigáveis aos recursos (incluindo o transporte) e o compromisso com as normas sociais.

As informações são fornecidas por meio de comunicação por escrito ou em conexão com reuniões conjuntas etc.

Além disso, os fornecedores são fortemente incentivados a gerenciar suas atividades seguindo os critérios Green Key ou no mesmo espírito do programa Green Key em relação a todos os aspectos da gestão da sustentabilidade.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação (por exemplo, informações escritas) mostrando que os fornecedores foram informados sobre as iniciativas ambientais e de sustentabilidade do estabelecimento e foram incentivados a gerenciar suas atividades com o mesmo espírito ou seguindo os critérios da Chave Verde.

**13.5 O estabelecimento garante que pelo menos 75% dos fornecedores utilizados sejam certificados, tenham uma política ambiental escrita e/ou estejam comprometidos com o desenvolvimento sustentável. (G)**

Como o estabelecimento está em contato regular com seus fornecedores de produtos/serviços, garante que pelo menos 75% de todos os fornecedores utilizados sejam certificados, tenham um sistema de gestão ambiental, tenham uma política ambiental escrita e/ou estejam de outras formas demonstrando compromisso com o desenvolvimento sustentável.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação (lista de fornecedores, incluindo, por exemplo, sua certificação ecológica) mostrando que pelo menos 75% de todos os fornecedores utilizados são certificados, possuem um sistema de gestão ambiental, possuem uma política ambiental escrita e/ou estão de outras formas comprometidos com o desenvolvimento sustentável.

**13.6 Se o serviço de lavanderia for terceirizado, esta empresa está localizada a até 100 km do estabelecimento. (G)**

Para reduzir a pegada de carbono gerada através do transporte de lavanderia, o estabelecimento escolhe um serviço de lavanderia que está localizado a não mais de 100 km do estabelecimento.

Se o estabelecimento está cuidando de todo o serviço de lavanderia internamente, esse critério não é aplicável.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação mostrando que a localização do serviço

de lavanderia fica a menos de 100 km de distância.

**13.7 Pelo menos 75% dos duráveis recém-adquiridos possuem rótulo ecológico ou devem ser produzidos por uma empresa com sistema de gestão ambiental. (G)**

Para garantir a produção ambientalmente correta e sustentável de duráveis, os duráveis adquiridos nos últimos 12 meses possuem um rótulo ecológico ou são produzidos por uma empresa com sistema de gestão ambiental.

Duráveis são produtos feitos para suportar uso repetido e duradouro, e incluem móveis, tapetes, louças etc. Os dispositivos eletrônicos não fazem parte deste critério, pois estão cobertos na seção 7.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação mostrando que um mínimo de 75% dos duráveis adquiridos nos últimos 12 meses possuem um rótulo ecológico ou são produzidos por uma empresa com sistema de gestão ambiental.

**13.8 O estabelecimento reforma ou recicla os próprios duráveis ou compra duráveis de segunda mão. (G)**

Para que o estabelecimento reduza sua pegada ambiental por meio da redução da compra de duráveis recém-produzidos, o estabelecimento reformou ou reciclou os próprios duráveis ou comprou duráveis de segunda mão nos últimos 12 meses.

Duráveis são produtos feitos para suportar uso repetido e duradouro e incluem móveis, tapetes, louças etc. Ao comprar dispositivos eletrônicos de segunda mão, a eficiência energética desses produtos deve ser levada em consideração.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação mostrando que tem ativamente reciclado próprios duráveis ou comprado duráveis de segunda mão nos últimos 12 meses.

**13.9 O estabelecimento utiliza veículos motorizados ecologicamente corretos. (G)**

Para reduzir a poluição do ar e o consumo de energia de veículos motorizados utilizados pelo estabelecimento devem ser ecologicamente corretos.

Veículos motorizados incluem carros, patinetes, carrinhos de golfe e outros veículos que são usados para se locomover no local e para transportar hóspedes ou funcionários. Se o estabelecimento entregar produtos alimentícios/bebidas fora do estabelecimento, esses veículos também devem cumprir esse critério. O critério também diz respeito aos veículos de propriedade ou alugados pelo estabelecimento.

Para serem ecologicamente corretos, eles devem ser alimentados por combustíveis renováveis ou ser elétricos.

Para atender a esse critério, pelo menos 75% dos veículos motorizados de propriedade ou utilizados pelo estabelecimento são ecologicamente corretos.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta uma visão geral escrita de todos os veículos motorizados que são utilizados com uma indicação de como eles cumprem. Durante a inspeção visual, uma verificação de ponto verifica a conformidade.

**13.10 Os veículos que entram no estabelecimento não permanecem ligados por mais de dois minutos. (G)**

Para reduzir a poluição do ar e o uso de recursos, os veículos que entram no estabelecimento desligam o motor enquanto pegam ou descarregam pessoas ou mercadorias.

Os veículos do estabelecimento podem ter o motor funcionando por um máximo de dois minutos. Se a legislação nacional ou local for mais rigorosa do que o máximo permitido em dois minutos, prevalece a legislação nacional/local.

Para atender a esse critério, o estabelecimento formulou uma política para desligar veículos por um período máximo de dois minutos. A política é posteriormente comunicada aos convidados e funcionários. Isso pode

ser feito através de placas pela entrada do estabelecimento. Também pode ser incorporada na política operacional padrão para os funcionários do estabelecimento utilizando veículos e a política operacional padrão para o porteiro informando aos hóspedes que chegam ao estabelecimento sobre a política.

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta sua política de ter veículos em funcionamento por um máximo de dois minutos no estabelecimento, bem como seu trabalho para conscientizar os hóspedes e funcionários sobre a política.

#### 13.11 *O uso de meios de transporte ambientalmente corretos pela equipe é incentivado. (G)*

Para reduzir a poluição do ar e melhorar a saúde, os funcionários do estabelecimento utilizam meios de transporte ecologicamente corretos para o trabalho.

Transporte ecológico inclui bicicletas, transporte público (ônibus, trem, bonde, barco etc.), uso de veículos elétricos, programas de car-pooling, sistemas de ônibus para funcionários etc.

O estabelecimento pode incentivar o uso de meios de transporte ecologicamente corretos, por meio de comunicação verbal ou escrita. O estabelecimento pode fornecer instalações adequadas (estacionamento seguro e de boa qualidade para bicicletas, estações de carregamento para carros elétricos etc.) e / ou pode oferecer incentivos financeiros (bilhetes para uso de transporte público, sem custos para estacionamento / carregamento de carros elétricos, transporte gratuito, apoio a iniciativas de car-pooling etc.).

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação demonstrando seu incentivo aos funcionários para a utilização de meios de transporte ecologicamente corretos. Sempre que possível, a conformidade é verificada durante a inspeção visual.