

Este documento é a tradução nacional oficial dos Critérios Internacionais Green Key e Notas Explicativas 2026–2031. A tradução foi verificada oficialmente por um tradutor registrado para garantir a consistência com a versão internacional. Em caso de dúvida, inconsistência ou disputa de interpretação, a versão internacional oficial em inglês prevalecerá.

Critérios Green Key e Notas Explicativas

1 de outubro de 2026 – 31 de dezembro de 2031



Green Key

ÍNDICE

ÍNDICE.....	1
I. Introdução.....	4

II. Critérios imperativos e Guia	5
III. Critérios.....	6
1. GESTÃO SUSTENTÁVEL	6
Estratégia Ambiental e Envolvimento da Administração.....	6
Responsabilidade Social Corporativa.....	12
Envolvimento da equipe	34
2. CONSCIÊNCIA E ENVOLVIMENTO DOS CLIENTES	40
Envolvimento dos clientes	40
Turismo Responsável	46
3. ÁGUA	51
Gestão hídrica.....	51
Poluição da água.....	66
4. ENERGIA E CARBONO	70
Gestão de energia	70
AVAC (Aquecimento, Ventilação e Ar-Condicionado), Equipamentos e Iluminação	83
Gases de efeito estufa.....	95
5. RESÍDUOS	98
Gestão de resíduos.....	98
Redução de resíduos.....	110
6. AQUISIÇÕES	118
Administração/Outras Aquisições.....	118
Alimentos e Bebidas	130
Lavagem e limpeza	144

7. AMBIENTE INTERIOR	153
Ambiente interior	153
Proteção da biodiversidade	160

I. Introdução.

O Green Key oferece um sistema de certificação independente, realizado por terceiros, para estabelecimentos de turismo e hotelaria, permitindo a verificação da conformidade com critérios de sustentabilidade definidos. O programa garante que esses estabelecimentos atendam a padrões robustos de sustentabilidade nas seguintes 7 seções: Gestão Sustentável, Conscientização e Envolvimento dos clientes, Água, Energia e Carbono, Resíduos, Aquisições e Ambiente de Vida.

O Green Key é aplicável a tipos específicos de estabelecimentos, cujos links, definições e condições de elegibilidade encontram-se abaixo:

- [Hotéis e Albergues \(HH\)](#)
- [Parques de Campismo e Parques de Férias](#)
- [Pequenas Acomodações \(SA\)](#)
- [Centros de conferências](#)
- [Restaurantes/Cafés \(R\)](#)
- [Atrativos Turísticos\(A\)](#)

O âmbito da certificação Green Key, com especificações dos serviços, instalações e atividades incluídos e excluídos, é definido [aqui](#).

Um glossário que esclarece a terminologia e os conceitos utilizados nos critérios da Green Key está disponível [aqui](#).

II. Critérios Imperativos e Critérios Guia

Os critérios marcados com (I) são critérios imperativos, enquanto os critérios marcados com (G) são critérios guia. O candidato deve cumprir todos os critérios imperativos e um número crescente de Critérios Guia aplicáveis, de acordo com o número de anos de posse do certificado, conforme a tabela a seguir:

Período de certificação	Ano	Porcentagem do total de critérios imperativos	Porcentagem do total de critérios guia
Primeiro	1-2	100%	0%
Segundo	3-4	100%	10%
Terceiro	5-6	100%	20%
Quarto	7-8	100%	30%
Quinto	9-10	100%	40%
Sexto e seguintes	11-12 e seguintes	100%	50%

III. Critérios

1. GESTÃO SUSTENTÁVEL		
Estratégia Ambiental e Envolvimento da Administração, Responsabilidade Social Corporativa, Engajamento da Equipe		
Estratégia Ambiental e Envolvimento da Administração		
N.	Critério	Notas explicativas
1.1	<p>A gerência está envolvida e nomeia um Representante Green Key no Estabelecimento dentre os funcionários do estabelecimento . (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>⓪</p>	<p>Relevância A nomeação de um Representante Green Key no Estabelecimento ¹ ajuda a garantir a coordenação, a continuidade e a comunicação em todos os esforços de sustentabilidade.</p> <p>Expectativas para a implementação A gestão do estabelecimento está envolvida na administração das iniciativas de sustentabilidade e nomeia um Representante Green Key no Estabelecimento dentre os funcionários. Para garantir a continuidade durante a ausência ou licença do Representante Green Key no Estabelecimento , a gerência também nomeia um substituto designado. Os nomes e dados de contato tanto do Representante Green Key no Estabelecimento quanto do substituto são compartilhados com a Green Key durante o processo de inscrição e sempre que ocorrer uma alteração.</p> <p>O Representante Green Key do Estabelecimento é um funcionário efetivo do estabelecimento.</p> <p>As principais funções do Representante Green Key do Estabelecimento incluem:</p> <ul style="list-style-type: none">• atuar como principal ponto de contato para todas as questões de sustentabilidade junto à gerência, aos funcionários, aos fornecedores e à Green Key, ao auditor e aos representantes responsáveis pela tomada de decisões;• orientar e apoiar outros membros da equipe em questões de sustentabilidade (ver critério 1.20);

¹ Consulte o glossário na p. 4.

		<ul style="list-style-type: none"> • coordenar a formação do pessoal relacionada com a sustentabilidade² (ver critério 1.21); • garantir que todos os dados de desempenho e de gestão³ necessários para a candidatura à Green Key sejam recolhidos e apresentados (incluindo produtos químicos de limpeza/horários, resíduos e a utilização eficiente de energia e água); • acompanhar a implementação das metas estratégicas de sustentabilidade⁴ (ver critério 1.2) e do plano de ação anual (ver critério 1.3) do estabelecimento; • recolher e processar as iniciativas de sustentabilidade sugeridas pelos funcionários e clientes; • supervisionar a comunicação relativa à candidatura ou recandidatura à Green Key; e • garantir, caso o Representante Green Key no Estabelecimento não faça parte da gerência, a participação regular nas reuniões de gerência para apresentar os avanços em sustentabilidade. <p>Recomenda-se fortemente que o estabelecimento crie um Comité Verde⁵ com representantes de todos os departamentos. O Comité Verde supervisiona a implementação das iniciativas e da estratégia de sustentabilidade em cooperação com o Representante Green Key no Estabelecimento e mantém os membros do pessoal informados.</p> <p>A responsabilidade final pela certificação Green Key recai sobre a alta administração ou a liderança do estabelecimento.</p> <p>① Nota sobre adaptação nacional: Na Dinamarca, a gerência nomeia dois Representantes do Estabelecimento Green Key de entre os funcionários do estabelecimento.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a inspeção visual, uma entrevista⁶ confirma que o(s) Representante(s) do Estabelecimento Green Key é(são) capaz(es) de responder a perguntas sobre o trabalho realizado no estabelecimento no que diz respeito a questões gerais de sustentabilidade e aos critérios Green Key.</p>
1.2	O estabelecimento formula metas estratégicas de	<p>Relevância A formulação de metas estratégicas de sustentabilidade⁷ proporciona uma estrutura sólida e orientada para objetivos para o trabalho de sustentabilidade do estabelecimento. Ela garante o alinhamento, a melhoria contínua e a integração da sustentabilidade nas operações centrais.</p>

² Consulte o glossário na p. 4.

³ Consulte o glossário, p. 4.

⁴ Consulte o glossário, p. 4.

⁵ Consulte o glossário, p. 4.

⁶ Consulte o glossário na p. 4.

⁷ Consulte o glossário na p. 4.

	<p>sustentabilidade. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Expectativas de implementação</p> <p>A gerência e os funcionários do estabelecimento (por exemplo, sob a supervisão do Representante Green Key no Estabelecimento) formulam metas estratégicas de sustentabilidade que são mais ambiciosas do que o cumprimento da legislação e servem como compromisso com a melhoria contínua, acompanhamento do progresso/monitoramento e orientação na tomada de decisões. As metas concentram-se na direção de longo prazo, em vez de ações específicas ou na forma de lidar com elas (isso é abordado no critério 1.3).</p> <p>As metas estratégicas de sustentabilidade especificam um cronograma para revisão, são formuladas para um horizonte máximo de 6 anos e são avaliadas a cada período de certificação (a cada 2 anos) para garantir a relevância e a ambição contínuas. As metas estão diretamente ligadas ao plano de ação anual (critério 1.3) e são utilizadas para avaliar o sucesso do plano de ação e o desempenho geral do estabelecimento em matéria de sustentabilidade.</p> <p>Para estabelecimentos com mais de 50 funcionários, são formuladas no mínimo 4 metas estratégicas; para estabelecimentos com menos de 50 funcionários, no mínimo 2 metas estratégicas. Os estabelecimentos podem escolher em que áreas se concentrar, desde que as metas abranjam pelo menos duas áreas diferentes, por exemplo: energia, água, resíduos, sustentabilidade social⁸ /CSR (por exemplo, equidade entre os funcionários, inclusão, envolvimento com a comunidade etc.), proteção da biodiversidade, compras sustentáveis, gestão de riscos e crises etc.</p> <p>As metas baseiam-se em dados de desempenho reais ou em avaliações de um período de referência claramente definido e respondem diretamente a questões, riscos ou áreas de melhoria identificadas. Exemplos de dados subjacentes incluem dados sobre energia, água, resíduos ou carbono; avaliações de risco hídrico ou de biodiversidade; ou feedback de clientes e funcionários sobre o desempenho em RSE (por exemplo, dos critérios 3.1, 4.1, 5.6, 7.12). Quando disponíveis, recomenda-se que os benchmarks regionais sejam levados em consideração para garantir relevância e ambição.</p> <p>Os candidatos que se inscrevem pela primeira vez e que ainda não disponham de dados anuais completos devem basear suas metas nos dados mais precisos e representativos disponíveis (por exemplo, com base nos dados mínimos de 3 meses que devem ser apresentados para outros critérios).</p> <p>Exemplos de metas estratégicas incluem:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) reduzir as emissões de gases de efeito estufa (Escopo 1 e 2) em pelo menos 20% até 20XX em comparação com o ano de referência 20XX, o que equivale a uma redução anual de aproximadamente 5%, em conformidade com o Acordo de Paris;
--	---	---

⁸ Consulte o glossário na p. 4.

- b) restaurar pelo menos 20% das instalações (em área) para habitat natural ou seminatural até 20XX (para mais exemplos, consulte o critério 7.11), ou quaisquer outras metas de biodiversidade, por exemplo, seguindo a abordagem do Nature Positive Tourism⁹ de proteção da biodiversidade local ou internacional;
- c) reduzir o consumo de energia para aquecimento e refrigeração em 15% até 20XX, em comparação com o ano de referência 20XX;
- d) eliminar todos os itens de plástico de uso único até o final de 20XX;
- e) reduzir o consumo total de água por diária em 10% até 20XX, em comparação com os dados de desempenho do ano de referência 20XX;
- f) alcançar o equilíbrio de gênero em cargos de gestão (pelo menos 40% de mulheres) até 20XX;
- g) realizar treinamentos anuais sobre combate ao assédio e proteção para todos os funcionários, com foco especial na proteção de crianças, mulheres e grupos vulneráveis;
- h) contribuir com pelo menos 1% dos lucros ou receitas anuais para projetos ou parcerias com a comunidade local; e/ou
- i) adotar uma meta de contratação local: garantir que pelo menos 60% dos funcionários efetivos sejam residentes da região.

As metas estratégicas de sustentabilidade são desenvolvidas em conjunto pela gerência e pelos funcionários, garantindo que ambos os grupos contribuam para a identificação e priorização das ambições de sustentabilidade. A gerência é responsável pela precisão das metas, sua implementação e acompanhamento. Caso uma meta não seja cumprida, é apresentada uma reflexão crítica sobre as razões para o não cumprimento e, se justificado, o estabelecimento poderá continuar trabalhando na mesma meta no próximo período. As metas são comunicadas aos funcionários (por exemplo, durante a integração) e podem ser disponibilizadas aos clientes, quando apropriado (por exemplo, no site, no lobby, em materiais nos quartos). Para reforçar a relevância local, recomenda-se que sejam criadas em conjunto com outras partes interessadas relevantes, como membros da comunidade.

Ao preparar as metas estratégicas de sustentabilidade, os critérios Green Key podem servir de inspiração. Recomenda-se que o estabelecimento também formule uma declaração de visão e missão de sustentabilidade. As metas devem apoiar e ser consistentes com essa direção de longo prazo.

Se o estabelecimento fizer parte de uma rede, as metas estratégicas coletivas em nível de rede podem servir de inspiração, desde que sejam traduzidas em metas individuais/locais específicas. Se adotadas sem modificações, o estabelecimento deve justificar sua relevância (por exemplo, prazo, foco, metas percentuais). Documentos de toda a rede podem ser aceitos como evidência se o estabelecimento demonstrar que as ações são implementadas em sua propriedade e adequadas ao seu contexto estrutural, geográfico e cultural.

⁹ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>Evidências de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta suas metas estratégicas de sustentabilidade, por escrito e datadas. Verifica-se se elas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tenham sido comunicadas internamente e estejam à disposição dos funcionários; • abrangem pelo menos duas das diferentes áreas listadas acima; • tenham menos de dois anos; e • tenham sido desenvolvidas pelo pessoal e pela gerência. O Representante Green Key no Estabelecimento é, além disso, responsável pela exatidão e pelo acompanhamento.
1.3	<p>O estabelecimento formula um plano de ação alinhado com suas metas estratégicas de sustentabilidade. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância Para traduzir as metas estratégicas de sustentabilidade do estabelecimento¹⁰ (critério 1.2) em ações mensuráveis e orientadas para objetivos, é necessário um plano de ação. Este garante a implementação prática dos objetivos estratégicos e fornece uma estrutura para acompanhar o progresso e a melhoria contínua.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento formula um plano de ação que delinea etapas específicas para implementar suas metas estratégicas de sustentabilidade (critério 1.2). O plano de ação é uma ferramenta operacional central do sistema de gestão de sustentabilidade do estabelecimento, que reflete a relevância para o contexto específico da propriedade. Por exemplo, se a escassez de água for uma preocupação regional, o plano de ação dará maior ênfase a iniciativas de economia de água.</p> <p>O plano de ação abrange todo o período de certificação (24 meses), com ações claramente divididas por ano para acompanhar o progresso e permitir atualizações anuais.</p> <p>Para estabelecimentos com mais de 50 funcionários, o plano inclui um mínimo de 4 ações por período de certificação. Para estabelecimentos com menos de 50 funcionários, são incluídas no mínimo 2 ações por período de certificação.</p> <p>As ações abrangem pelo menos duas áreas da Green Key, por exemplo, energia, água, resíduos, sustentabilidade social/RSE (por exemplo, equidade entre os funcionários, inclusão, envolvimento com a comunidade etc.), proteção da biodiversidade, compras sustentáveis, gestão de riscos e crises etc., e cada ação está relacionada a pelo menos uma meta estratégica de sustentabilidade. Se elaborado como parte do critério 1.2., o plano também reflete a visão, a missão e as prioridades temáticas das metas, garantindo uma abordagem coerente e orientada para os objetivos.</p> <p>Ao preparar o plano de ação anual, recomenda-se usar os critérios Green Key como inspiração, tanto no que diz respeito à conformidade com critérios de diretriz ainda não implementados quanto para melhorar ainda mais o cumprimento dos</p>

¹⁰ Consulte o glossário na p. 4.

critérios imperativos e de diretriz já implementados. As ações já cumpridas não são incluídas no plano de ação anual, e listar um critério de orientação da Green Key como uma ação não é suficiente. No entanto, é aceitável incluir ações de apoio que contribuam para a futura implementação de um critério de orientação (por exemplo, realizar um estudo de viabilidade em preparação para o cumprimento de um critério de orientação específico).

Todas as ações são mensuráveis (por exemplo, número, porcentagem, quantidade ou tarefa concluída). Para cada ação, o seguinte deve estar claramente documentado:

- uma descrição da ação, seu cronograma e o resultado pretendido;
- o departamento ou os membros da equipe responsáveis; e
- a ligação com a(s) meta(s) estratégica(s) de sustentabilidade que ela apoia.

As ações são desenvolvidas em conjunto pela gerência e pelos funcionários (por exemplo, sob a supervisão do Representante Green Key no Estabelecimento), garantindo que ambos os grupos contribuam para a identificação e priorização das ações. A gerência é responsável pela exatidão das ações, pela sua implementação e pelo acompanhamento. Caso uma ação não tenha sido cumprida, o estabelecimento deve apresentar uma justificativa clara e documentada explicando os motivos (por exemplo, restrições financeiras, estruturais, contextuais ou de tempo) e apresentar um plano de ação concreto para concluir a mesma ação no próximo período de certificação ou substituí-la por uma alternativa mais viável.

Se o estabelecimento fizer parte de uma rede, as ações coletivas em nível de rede podem servir de inspiração, desde que sejam traduzidas em ações individuais/locais específicas. Se adotadas sem modificações, o estabelecimento deve justificar sua relevância. Ações/documentos em nível de rede podem ser aceitos como evidência se o estabelecimento demonstrar que as ações são implementadas em suas instalações e adequadas ao seu contexto estrutural, geográfico e cultural.

Evidências de auditoria

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o plano de ação anual por escrito para o próximo período de certificação. Verifica-se se o plano:

- inclua um mínimo de 4 ações (para estabelecimentos com mais de 50 funcionários) ou 2 ações (para estabelecimentos com menos de 50 funcionários) por período de certificação;
- contém ações vinculadas a uma ou mais metas estratégicas de sustentabilidade¹¹;
- inclua prazos e departamentos ou membros da equipe responsáveis; e
- seja comunicado internamente e esteja disponível para os funcionários.

Em circunstâncias específicas, para os candidatos que se recandidatam, o estabelecimento apresenta evidências do progresso ou da conclusão do plano de ação anterior. Isso pode incluir relatórios, fotos, contratos, acordos de parceria, registros de

¹¹ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>treinamento¹² ou outra documentação verificável. Exemplos incluem:</p> <ol style="list-style-type: none"> um convite ou registro de um evento de sustentabilidade para os funcionários (por exemplo, voluntariado, conscientização); um contrato, acordo de parceria ou memorando de entendimento com uma ONG ou organização de sustentabilidade; comprovante de participação em uma iniciativa sustentável ou social relacionada a uma ação de sustentabilidade; e/ou relatórios, atas ou registros de atividades relacionados à ação. <p>Se as ações não tiverem sido cumpridas, os candidatos que se recandidatam devem apresentar uma justificativa documentada e um plano que explique se as ações não cumpridas serão implementadas no próximo período de certificação e de que forma, ou por que não são consideradas viáveis para o estabelecimento.</p>
--	--	--

Responsabilidade Social Corporativa

1.4	<p>O estabelecimento garante práticas trabalhistas justas, incluindo contratos por escrito, salário igual para trabalho igual e remuneração igual ou superior ao salário-mínimo para todos os funcionários e trabalhadores subcontratados. (I)</p>	<p>Relevância Garantir práticas trabalhistas justas é essencial para salvaguardar o bem-estar dos funcionários, promover a igualdade e fomentar uma conduta empresarial responsável. Em uma força de trabalho diversificada, condições de emprego transparentes e legais ajudam a reduzir as desigualdades e a promover um local de trabalho seguro e respeitoso.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento garante práticas trabalhistas justas para todos os funcionários (incluindo pessoal subcontratado, pessoal terceirizado¹³ e prestadores de serviços que trabalham no local). Isso inclui contratos por escrito, remuneração igual para trabalho igual e remuneração igual ou superior ao salário-mínimo vital para todos os funcionários e trabalhadores subcontratados. Para estar em conformidade com este critério, o estabelecimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • garante que todos os funcionários recebam, no mínimo, o salário-mínimo legal por hora ou, quando não houver referência legal, um salário-mínimo de subsistência calculado de acordo com os princípios da Organização Internacional do Trabalho (OIT) para estimar o salário de subsistência; • fornece contratos de trabalho por escrito a todos os funcionários, incluindo detalhes sobre salário, horário de trabalho (ou, quando aplicável, número de dias úteis por ano) e descrições de funções. Os contratos são explicados em uma língua ou formato que o funcionário compreenda, com tradução ou apoio verbal fornecidos conforme necessário. Além disso, os funcionários recebem holerites detalhando o número de horas trabalhadas ou dias contabilizados, o salário recebido e quaisquer horas extras ou licença compensatória;
-----	--	--

¹² Consulte o glossário na p. 4.

¹³ Consulte o glossário na página 4.

	HH, CHP, SA, CC, R, A	<ul style="list-style-type: none"> • garante remuneração igual para trabalho igual, independentemente de gênero, etnia ou condição de deficiência, e assegura que as tabelas salariais sejam transparentes (a menos que a legislação nacional determine o contrário). Recomenda-se uma estrutura salarial documentada (por exemplo, matriz salarial, tabela salarial ou estrutura de remuneração), refletindo fatores como experiência e tempo de serviço; e • exige contratos com todos os prestadores de serviços subcontratados geridos internamente que confirmem o cumprimento dos mesmos princípios salariais e de trabalho justo. Caso alguma instalação seja gerida externamente, o estabelecimento informa-os formalmente e incentiva-os por escrito a seguir os mesmos padrões. <p>Evidências de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação comprovativa que demonstre a conformidade com práticas laborais justas.</p> <p>Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens¹⁴ da documentação comprovativa, analisando uma amostra de 3 contratos de trabalho em comparação com a documentação relativa à folha de pagamento e à estrutura salarial¹⁵ (por exemplo, resumo da folha de pagamento, matriz salarial, tabela salarial ou estrutura de remuneração) para verificar se existem contratos escritos para todo o pessoal; se os níveis salariais estão alinhados com os requisitos legais de salário mínimo ou salário de subsistência; e se é assegurada a igualdade de remuneração por trabalho igual (metodologia C). Se necessário, os documentos podem ser apresentados de forma anônima.</p> <p>Em circunstâncias específicas, quando o pessoal subcontratado ou terceirizado trabalha no local, o auditor realiza amostragens¹⁶ da documentação de apoio, analisando uma amostra de três contratos escritos para confirmar que estes cumprem os mesmos princípios salariais e laborais (metodologia C).</p> <p>Caso o auditor observe inconsistências ou suspeite de irregularidades, é realizada pelo menos uma entrevista anônima com funcionários selecionados e pessoal subcontratado para confirmar o cumprimento dos requisitos legais de salário-mínimo e dos parâmetros de salário digno.</p>
1.5	O estabelecimento não utiliza nem aceita trabalho infantil e garante	<p>Relevância A prevenção do trabalho infantil e a proteção de menores no local de trabalho são aspectos essenciais da conduta empresarial responsável e da devida diligência em matéria de direitos humanos. Garantir que nenhuma criança seja empregada e que os jovens trabalhadores sejam protegidos apoia a sustentabilidade social, está em conformidade com as convenções internacionais do trabalho e contribui para a proteção e o bem-estar das crianças nas comunidades locais.</p>

¹⁴ Consulte o glossário na p. 4.

¹⁵ Consulte o glossário na p. 4.

¹⁶ Consulte o glossário na p. 4.

	<p>a proteção de menores no emprego. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Expectativas de implementação</p> <p>O estabelecimento garante que nenhuma criança com menos de 14 anos seja empregada e que qualquer envolvimento de menores de 18 anos no local de trabalho seja estritamente regulamentado, de natureza protetora e em conformidade com as normas nacionais e internacionais de proteção à criança. O estabelecimento garante, além disso, que nenhum fornecedor que utilize trabalho infantil seja contratado.</p> <p>O estabelecimento, portanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • absteve-se de empregar crianças menores de 14 anos em qualquer circunstância; • segue a legislação nacional e, quando esta não existir ou for menos rigorosa do que o critério, cumpre a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança e as Convenções da OIT n.º 138 (Idade Mínima) e n.º 182 (Piores Formas de Trabalho Infantil); e • respeita os direitos das crianças e protege as crianças contra todas as formas de exploração, incluindo a exploração sexual. <p>Caso sejam empregadas pessoas menores de 18 anos (por exemplo, por meio de estágios, aprendizagens, cargos remunerados ou não remunerados), o estabelecimento assegura que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • seja obtida autorização por escrito de um dos pais ou responsável legal; ou que exista um acordo por escrito com a instituição de ensino, especificando a natureza das tarefas e o horário de trabalho; e • todas as leis trabalhistas aplicáveis sejam cumpridas, incluindo aquelas relacionadas a jornada máxima de trabalho, períodos mínimos de descanso e intervalos, dias de folga e férias anuais, remuneração e seguro (se exigido). Na ausência de legislação nacional, as Diretrizes da OIT são seguidas. <p>Evidências de auditoria</p> <p>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • uma declaração assinada confirmando que nenhuma criança com menos de 14 anos está empregada. A inspeção visual confirma ainda mais isso; e • o consentimento por escrito dos responsáveis ou acordos com instituições de ensino (se aplicável), registros que comprovem o cumprimento das leis trabalhistas aplicáveis para qualquer pessoa menor de 18 anos que trabalhe no estabelecimento. Os documentos podem ser apresentados de forma anônima, mas a anonimização não é obrigatória, uma vez que não são coletadas cópias; a verificação é puramente visual.
1.6	<p>O estabelecimento disponibiliza mecanismos de</p>	<p>Relevância</p> <p>Sistemas eficazes de reclamação e denúncia são essenciais para salvaguardar os direitos humanos, a integridade no local de trabalho e o comportamento ético. O estabelecimento garante que todos os funcionários (incluindo pessoal subcontratado) e clientes tenham acesso a um mecanismo seguro e confidencial para denunciar exploração, discriminação e assédio, sem</p>

	<p>reclamação e denúncia acessíveis e isentos de retaliação para relatar casos de exploração, discriminação e assédio. (I)</p> <p>HH, CHP, CC, R, A</p>	<p>medo de retaliação.</p> <p>Expectativas de implementação</p> <p>O estabelecimento implementa um sistema básico, claro e acessível para a denúncia de preocupações. No mínimo, o estabelecimento deve dispor de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • um procedimento escrito de reclamação e denúncia que explique como relatar uma preocupação, quem a recebe, as etapas de acompanhamento e investigação, os prazos previstos e garantias de confidencialidade e de não retaliação; • pelo menos um canal de denúncia confidencial ou anônimo, como acesso a uma rede externa independente de denúncias (por exemplo, a plataforma de denúncias da FEE) ou canal de terceiros equivalente; • informações para a equipe sobre como utilizar o sistema, garantindo que todos os funcionários (incluindo trabalhadores subcontratados) saibam onde comunicar preocupações e compreendam seus direitos a uma comunicação segura e confidencial. As informações devem ser acessíveis e compreensíveis para toda a equipe; e • opções de denúncia para visitantes, permitindo que estes denunciem confidencialmente qualquer forma de exploração ou má conduta que observem. Essas informações estão disponíveis nos materiais para visitantes (por exemplo, folhetos informativos, páginas digitais de boas-vindas, sinalização etc.). <p>Este critério aplica-se a estabelecimentos com mais de 50 funcionários. Estabelecimentos com menos de 50 funcionários são incentivados a trabalhar em outras opções de denúncia proporcionais (por exemplo, denúncias internas simplificadas, representante dos funcionários, práticas de denúncia de porta aberta).</p> <p>Evidências de auditoria</p> <p>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • o procedimento escrito de reclamação e denúncia, incluindo etapas de denúncia, pessoas responsáveis designadas, medidas de confidencialidade e disposições contrarretaliação; • evidência de comunicação aos funcionários (por exemplo, materiais de integração, avisos internos, registros de treinamento) que demonstre que os funcionários estão informados sobre o sistema de denúncia e sabem como acessá-lo; • confirmação de um canal de denúncia anônimo ou confidencial, como um link para uma plataforma externa de denúncias ou documentação de um mecanismo equivalente de terceiros; e • materiais destinados aos visitantes que mostrem como estes são informados sobre os mecanismos de denúncia disponíveis (por exemplo, capturas de tela, fotos, páginas impressas). <p>Durante a inspeção visual, o auditor realiza pelo menos uma entrevista com os funcionários presentes durante a auditoria para confirmar que eles estão cientes dos mecanismos e se sentem capazes de utilizá-los sem medo de retaliação.</p>
1.7	O	Relevância

	<p>estabelecimento possui procedimentos em vigor para garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Um ambiente de trabalho seguro e solidário é essencial para a saúde, satisfação e desempenho dos funcionários, e constitui a base para operações comerciais responsáveis e sustentáveis. Ao garantir práticas sólidas de saúde e segurança ocupacional e promover o bem-estar da equipe, o estabelecimento ajuda a prevenir acidentes de trabalho e estresse, além de fomentar uma cultura organizacional positiva que beneficia tanto os funcionários quanto a qualidade do serviço.</p> <p>Expectativas de implementação A empresa garante a saúde e a segurança ocupacional de todos os funcionários ao:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fornecer políticas de saúde e segurança e procedimentos de emergência por escrito, que sejam acessíveis e claramente comunicados a todos os funcionários; e • garantindo que as medidas de saúde e segurança sejam refletidas nas operações práticas do dia a dia, e não apenas na documentação escrita. <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • políticas escritas de saúde e segurança e planos de emergência acessíveis a todos os funcionários; e • evidências de que esses procedimentos são divulgados e implementados nas operações práticas do dia a dia (por exemplo, sinalização na área dos funcionários).
1.8	<p>O estabelecimento coopera ativamente com um número definido de partes interessadas externas relevantes em iniciativas ambientais ou de desenvolvimento social da comunidade. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, R,</p>	<p>Relevância Para fomentar um envolvimento significativo entre o estabelecimento e a comunidade circundante, este critério visa promover uma cooperação mensurável e de longo prazo com partes interessadas externas, a fim de apoiar a educação ambiental, o patrimônio cultural local e o desenvolvimento sustentável do destino.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento coopera ativamente com partes interessadas externas relevantes em questões de desenvolvimento sustentável, tais como questões ambientais, sociais, culturais, educacionais, econômicas, de qualidade, de direitos humanos, de saúde, de gestão de riscos e de crises. Quando relevante, é incentivada a cooperação com partes interessadas envolvidas na proteção e valorização de locais e tradições locais de importância histórica, arqueológica, cultural e espiritual. Recomenda-se fortemente a seleção de parceiros de cooperação com base no contexto local, ou em questões, riscos ou áreas a melhorar identificadas no critério 1.2.</p> <p>Para estabelecimentos com mais de 50 funcionários, devem existir, no mínimo, 2 cooperações ativas com partes interessadas relevantes. Estabelecimentos com menos de 50 funcionários devem ter, no mínimo, 1 parceria de cooperação ativa com uma parte interessada relevante. Pelo menos 1 cooperação deve centrar-se na área circundante ao estabelecimento (regional/local); nos casos em que são exigidas 2 parcerias, a segunda cooperação poderá centrar-se no apoio a projetos</p>

A, CC	<p>noutras áreas geográficas. As cooperações podem centrar-se na educação ambiental ou na sensibilização, na colaboração sociocultural ou no desenvolvimento regional sustentável.</p> <p>As partes interessadas relevantes incluem (mas não se limitam a) organizações não governamentais, grupos comunitários locais, autoridades locais, residentes, escolas locais, autoridades de gestão de áreas protegidas, instituições de património ou organizações da sociedade civil focadas na sustentabilidade etc.</p> <p>Para ser aprovada, deve tratar-se de uma cooperação ativa e bidirecional entre o estabelecimento e as partes interessadas relevantes, proporcionando benefícios para ambas as partes. Uma cooperação ativa é uma relação mutuamente benéfica que envolve pelo menos uma forma de interação durante o período de certificação, tal como: coorganização de um evento ou iniciativa pública; desenvolvimento e implementação conjuntos de projetos educacionais ou comunitários; voluntariado de funcionários durante o horário de trabalho; esforços conjuntos de angariação de fundos ou apoio em espécie que vão além de doações pontuais. O apoio passivo, como doações isoladas sem interação, a mera compra de produtos ou a comunicação unilateral, não se qualifica como cooperação ativa.</p> <p>Se o estabelecimento fizer parte de uma rede, as colaborações podem estar alinhadas com as colaborações estratégicas mais amplas da rede, desde que sejam adaptadas ao estabelecimento candidato específico.</p> <p>Exemplos de colaborações ativas incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) proteção de áreas naturais e culturalmente sensíveis; b) projetos que abordem os impactos das mudanças climáticas; c) criação de infraestrutura ao ar livre (instalação de locais de atracção de embarcações ecologicamente corretos, trilhas naturais) que também possam ser utilizados pelo público; d) atividades com escolas ou comunidades envolvidas em iniciativas ambientais ou educacionais; e) atividades com pessoas com deficiência (grupos vulneráveis e/ou de baixa renda); f) atividades que promovam a justiça social e a igualdade de direitos; g) fornecimento de serviços básicos de alimentação, água e energia, bem como de saúde e saneamento nas comunidades; h) apoio a museus para promover o património local; e/ou i) cooperação com grupos comunitários locais/organizações de gestão de destinos/autoridades no planeamento e gestão do turismo sustentável no destino, infraestrutura local e projetos de desenvolvimento social comunitário (por exemplo, saneamento). <p>Colaborações baseadas exclusivamente na compra de produtos locais ou no apoio a atividades isoladas de conservação da biodiversidade não atendem a este critério (este último é abordado no critério 7.11).</p> <p>Evidências de auditoria</p>
-------	--

		<p>Durante a auditoria, os estabelecimentos com mais de 50 funcionários devem apresentar evidências de, no mínimo, 2 cooperações ativas. Os estabelecimentos com menos de 50 funcionários devem apresentar evidências de 1 cooperação ativa. (por exemplo, atas de reuniões, relatórios de atividades, materiais desenvolvidos em conjunto). As evidências apresentadas (por exemplo, atas de reuniões, relatórios de atividades, materiais desenvolvidos em conjunto) demonstram a cooperação ativa com as partes interessadas relevantes, definida como uma relação mutuamente benéfica envolvendo pelo menos 1 interação documentada durante o período de certificação.</p> <p>Em circunstâncias específicas, para candidatos que se inscrevem pela primeira vez, o estabelecimento apresenta os contratos/acordos de cooperação e as ações planejadas.</p>
1.9	<p>O estabelecimento demonstra respeito pelos povos indígenas em suas operações e representações. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância As operações de turismo e hospitalidade podem, sem intenção, prejudicar os povos indígenas ao perturbar tradições culturais, restringir o acesso à terra ou aos recursos, ou desconsiderar os direitos e os sistemas de conhecimento indígenas. Onde houver povos indígenas, o envolvimento respeitoso e a tomada de decisões informadas são essenciais para prevenir danos, evitar a apropriação cultural e apoiar a proteção do patrimônio cultural, do conhecimento tradicional e do bem-estar da comunidade.</p> <p>Expectativas para a implementação O estabelecimento assegura que suas operações, empreendimentos e experiências dos clientes respeitem os povos indígenas, salvaguardando seus direitos e o acesso a recursos essenciais e locais de importância cultural. Isso inclui um compromisso com a integridade cultural, a repartição equitativa de benefícios e a proteção do bem-estar social e ambiental.</p> <p>Para estar em conformidade com este critério, o estabelecimento avalia se há povos indígenas presentes num raio de 100 km do estabelecimento. Ao avaliar a presença de povos indígenas, o estabelecimento pode consultar informações disponíveis publicamente ou reconhecidas localmente, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • povos indígenas ou territórios reconhecidos na região; • locais, rotas, tradições ou práticas culturais, históricas, arqueológicas ou espirituais indígenas; e • designações de Patrimônio Mundial ou Patrimônio Cultural Imaterial da UNESCO associadas a povos indígenas. <p>Se a avaliação confirmar que não há povos indígenas ou bens culturais indígenas presentes dentro desse raio, este critério é considerado Não Aplicável (N/A).</p> <p>Quando povos indígenas são identificados, o estabelecimento garante que suas atividades voltadas para os clientes, a gestão do local e as decisões de desenvolvimento respeitem os direitos, a cultura e o acesso aos recursos dos povos indígenas. Isso significa que o estabelecimento garante que:</p>

- todas as representações de povos indígenas (por exemplo, materiais para clientes, apresentações, artesanato, contação de histórias, decoração) sejam desenvolvidas em consulta com os povos indígenas relevantes. Isso inclui consentimento por escrito e remuneração justa, quando aplicável;
- a autenticidade e a essência dos rituais, danças ou cerimônias indígenas compartilhadas com os turistas sejam preservadas e apresentadas em conformidade com as práticas aprovadas pela comunidade, incluindo aquelas reconhecidas como patrimônio cultural imaterial pela UNESCO;
- qualquer redesenho de espaços comunitários ou iniciativas relacionadas à biodiversidade (por exemplo, criação de áreas verdes, plantio de espécies nativas, restauração de habitats, experiências de turismo baseadas na natureza) deve integrar o conhecimento ambiental tradicional ou indígena e incluir consultas para identificar e mitigar riscos de degradação cultural ou social (por exemplo, deslocamento, perda de tradições);
- o acesso a serviços e recursos essenciais (por exemplo, alimentos, água, cuidados de saúde, saneamento, educação, meios de subsistência, recursos naturais ou locais de importância cultural) não seja restringido ou comprometido pelas operações do estabelecimento;
- se aplicável, o consentimento livre, prévio e informado (CLPI) é obtido para o uso ou aquisição de terras e recursos hídricos, e cumpre rigorosamente os regulamentos locais de zoneamento, patrimônio e proteção ambiental; e
- os serviços essenciais no local (por exemplo, instalações médicas) sejam compartilhados com as comunidades vizinhas quando tais serviços não estiverem disponíveis de outra forma.

Evidências de auditoria

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta uma visão geral da avaliação identificando povos indígenas, bens culturais e locais de patrimônio, ou uma explicação justificada caso a avaliação indique que nenhum deles esteja presente.

Em circunstâncias específicas, e dependendo do resultado do mapeamento, o estabelecimento apresenta:

- exemplos de materiais destinados aos clientes (por exemplo, folhetos, elementos narrativos, decoração) que reflitam com precisão o conteúdo indígena aprovado e deem crédito aos detentores de conhecimento cultural ou aos criadores;
- se aplicável, demonstração de como a essência de rituais, danças ou cerimônias tradicionais é preservada, por exemplo, evidências de consulta aos povos indígenas, tais como atas de reuniões, acordos escritos ou cartas de consentimento;
- se aplicável, mapas do local, documentação de conformidade com o zoneamento e acordos (CLPI) com os povos indígenas, confirmando que as operações do estabelecimento não impedem o acesso dos povos indígenas a recursos essenciais e locais culturalmente significativos. Se o auditor observar inconsistências ou suspeitar de irregularidades, deve ser realizada pelo menos uma entrevista anônima com povos indígenas para verificar que não há evidências de disputas ativas, reclamações legais ou conflitos documentados relacionados ao acesso;
- se aplicável, em casos de redesenho de espaços comunitários ou de iniciativas relacionadas à biodiversidade, documentação de quaisquer iniciativas de base comunitária (por exemplo, planos de projeto, descrições de projetos)

		<p>que demonstrem a integração do conhecimento ambiental tradicional e de processos de planejamento inclusivos; e/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> quando relevante, a confirmação de que os serviços de atendimento ao público (por exemplo, instalações médicas, lojas) sejam acessíveis aos povos indígenas.
1.10	<p>O estabelecimento possui procedimentos em vigor voltados para o recrutamento equitativo ou o desenvolvimento equitativo, independentemente de etnia, identidade de gênero, deficiência, idade, orientação sexual, religião ou origem socioeconômica. (I/G)</p> <p>HH, CHP, CC, A (I)</p> <p>SA, R (G)</p>	<p>Relevância O acesso equitativo a oportunidades de recrutamento e desenvolvimento promove uma cultura saudável no local de trabalho e reduz os riscos de exclusão ou preconceito. Caminhos justos para o crescimento contribuem ainda mais para fortalecer o bem-estar dos funcionários e a resiliência organizacional.</p> <p>Expectativas para a implementação A instituição seleciona uma área de foco, seja recrutamento equitativo ou desenvolvimento equitativo, e integra procedimentos em suas políticas gerais de recrutamento ou de emprego, garantindo a equidade independentemente de etnia, identidade de gênero, deficiência, idade, orientação sexual, religião ou origem socioeconômica, inclusive em cargos de gestão. A instituição implementa, além disso, pelo menos uma ação documentada relacionada à área de foco selecionada. As ações implementadas são documentadas, relevantes para o contexto da instituição (por exemplo, localização, composição da força de trabalho) e avaliadas ou revisadas a cada 4 anos.</p> <p>Para a área de foco do recrutamento equitativo, a instituição utiliza processos de contratação justos e não discriminatórios que minimizam o viés nos anúncios de emprego, na pré-seleção e nas entrevistas. Para a área de foco do desenvolvimento equitativo, a instituição garante acesso justo a oportunidades de treinamento¹⁷, capacitação e progressão na carreira, com decisões sobre promoções e benefícios baseadas exclusivamente em competências, desempenho e experiência. Este critério aplica-se a todos os níveis de emprego, incluindo a progressão para funções de liderança e gestão. A área de foco selecionada é respaldada por uma política de igualdade de oportunidades por escrito que estabelece tolerância zero à discriminação e descreve mecanismos para garantir a inclusão nos processos relevantes. A política pode ser um documento independente de uma página ou fazer parte de outro documento interno (por exemplo, Código de Conduta Empresarial), é compartilhada com os funcionários relevantes (por exemplo, gerência, RH), formalmente aprovada pela gerência e revisada pelo menos uma vez a cada 4 anos.</p> <p>Exemplos de ações aceitáveis:</p> <ol style="list-style-type: none"> práticas de recrutamento cego, como a triagem anônima de currículos na primeira fase, removendo informações de identificação como nome, gênero, etnia ou endereço, para reduzir o viés na pré-seleção. (<i>aplica-se ao recrutamento equitativo</i>);

¹⁷ Consulte o glossário na p. 4.

- b) estabelecimento de metas de contratação inclusivas (quando legalmente permitido), ou metas de desenvolvimento, ou sistemas de monitoramento não sensíveis (por exemplo, proporção de gênero na gerência, funcionários locais versus não locais etc.). *(aplica-se ao recrutamento equitativo)*;
- c) promoção e apoio à conclusão do ensino básico por parte de todo o pessoal (apenas relevante para funcionários sem formação formal concluída). *(aplica-se ao desenvolvimento equitativo)*;
- d) Programas internos de mentoria ou desenvolvimento de carreira voltados para grupos com baixa representatividade, com resultados mensuráveis, como promoções ou progressão na carreira. *(Aplica-se ao desenvolvimento equitativo)*; e/ou
- e) Formação anual obrigatória em DEI (Diversidade, Equidade e Inclusão)¹⁸ para o Representante Green Key no Estabelecimento ¹⁹ ou para o pessoal de RH responsável, que inclui temas como princípios de não discriminação e contratação inclusiva, redução de preconceitos (por exemplo, preconceitos inconscientes), liderança inclusiva e cultura no local de trabalho. *(Aplica-se a ambas as áreas de foco.)*

A coleta de dados numéricos sobre gênero, emprego local, deficiência ou representação étnica é recomendada apenas quando legalmente permitida, eticamente apropriada e divulgada voluntariamente. Os dados devem permanecer agregados e anônimos.

Este critério é obrigatório para estabelecimentos com mais de 50 funcionários. Para estabelecimentos com menos de 50 funcionários, este critério é uma orientação.

Evidências de auditoria

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação que demonstra como garante a equidade no recrutamento ou no desenvolvimento profissional. A documentação inclui:

- a política escrita (documento independente ou incluída no CSR/Código de Conduta Empresarial, se disponível); e
- evidência de pelo menos uma ação implementada. Dependendo de qual das ações listadas tenha sido selecionada, essa evidência pode incluir:
 - a) comprovação da conclusão do treinamento em DEI e das medidas tomadas;
 - b) comprovação da promoção e do apoio à conclusão do ensino básico entre os funcionários;
 - c) registros de recrutamento ou de RH que demonstrem mecanismos de processo justo, por exemplo, modelos de triagem anônimos, parcerias com grupos locais (se escolhido como 1 ação);
 - d) registros de treinamento e desenvolvimento de carreira (por exemplo, calendários de treinamento, registros de participação ou relatórios de programas de mentoria) para demonstrar que todos os funcionários têm acesso igualitário a treinamento, progressão na carreira e feedback (se escolhido como 1 ação); ou

¹⁸ Consulte o glossário na p. 4.

¹⁹ Consulte o glossário na p. 4.

		e) número de promoções ou progressão na carreira dos funcionários em decorrência do programa de desenvolvimento profissional implementado.
1.11	<p>A instituição proporciona acesso a pessoas com necessidades adicionais de acessibilidade, concentrando-se em, no mínimo, uma categoria de acessibilidade definida e implementando as medidas mínimas exigidas para essa categoria. (I/G)</p> <p>HH, CC, A (I) SA, CHP, R (G)</p>	<p>Relevância Proporcionar acesso inclusivo a pessoas com necessidades adicionais de acessibilidade ajuda a eliminar barreiras físicas, sensoriais e cognitivas, permitindo que todos os clientes participem plena e independentemente dos serviços e experiências. Isso promove a sustentabilidade social e está em conformidade com os princípios internacionais de direitos humanos.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento oferece acesso a pessoas com necessidades adicionais de acessibilidade. Reconhecendo que os estabelecimentos podem não ser capazes de atender a todos os tipos de deficiência, o estabelecimento concentra suas melhorias de acessibilidade em, no mínimo, uma categoria específica de necessidade: mobilidade física, deficiência visual ou deficiência cognitiva/auditiva.</p> <p>Para atingir a conformidade, os seguintes elementos mínimos de acessibilidade devem estar presentes quando o foco for a acessibilidade física:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pelo menos 1 entrada acessível com rampa ou acesso nivelado (em conformidade com as normas de inclinação e largura); • pelo menos 1 banheiro acessível em áreas públicas/comuns; • pelo menos 1 quarto acessível, incluindo banheiro (se for oferecido alojamento); • mesas acessíveis no restaurante ou área de refeições comum; e • 1 sala de reuniões/conferências acessível, se aplicável. <p>Recomenda-se, além disso, que sejam disponibilizados pontos de descanso (por exemplo, bancos) para clientes com mobilidade reduzida em áreas de percurso mais longo. A inclinação e a largura das entradas, a sinalização e a disponibilidade de corrimãos são verificadas de acordo com as diretrizes nacionais de acessibilidade ou, quando disponíveis, com as recomendações de acessibilidade da ONU/OMS.</p> <p>Para atingir a conformidade, os seguintes elementos mínimos de acessibilidade devem estar presentes quando se trata de acessibilidade visual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sinalização de alto contraste e/ou marcadores táteis no piso e/ou iluminação adequada e redução do brilho em áreas-chave (por exemplo, entrada, recepção, banheiros, corredores) de acordo com as necessidades de pessoas com deficiência visual; • pelo menos 1 banheiro acessível em áreas públicas/comuns; • pelo menos 1 quarto acessível, incluindo banheiro (se houver acomodação);

- lugares acessíveis no restaurante; balcão de recepção ou de atendimento, e sinais sonoros ou orientação verbal ou menus/guias informativos em braile/letra grande; e
- 1 sala de reuniões/conferências acessível, se aplicável.

Para deficiências cognitivas ou deficiência auditiva, os seguintes elementos mínimos de acessibilidade estão em vigor para garantir a conformidade:

- um plano de acessibilidade que descreva como as necessidades cognitivas ou sensoriais (deficiências auditivas) são atendidas; e
- pelo menos 2 ações concretas implementadas com foco em deficiências cognitivas e/ou deficiências auditivas:
 - exemplos de ações com foco na acessibilidade cognitiva incluem instruções simplificadas e baseadas em pictogramas em áreas-chave (recepção, refeições, informações de segurança); check-in silencioso ou atendimento sem filas para clientes que necessitem; treinamento da equipe com foco na sensibilização para as necessidades de pessoas com deficiências cognitivas; disponibilidade de mapas sensorialmente acessíveis ou guias de orientação simples; rotinas previsíveis para atividades comunicadas claramente aos clientes.
 - exemplos de ações para deficiências auditivas incluem a disponibilidade de aparelhos auditivos portáteis na recepção ou em salas de reunião; vídeos legendados e alarmes visuais em áreas-chave (se viável); formação do pessoal com foco na sensibilização para as necessidades das pessoas com deficiências auditivas (por exemplo, formação em língua gestual internacional).

Para que as ações sejam aprovadas, as melhorias devem ser substanciais, funcionais e claramente documentadas no plano de acessibilidade. O estabelecimento também informa sobre os elementos mínimos de acessibilidade disponíveis em seu site.

Mesmo que animais de estimação não sejam geralmente permitidos no estabelecimento, animais de serviço (por exemplo, cães-guia) são sempre permitidos. Este aspecto é respeitado por todo o pessoal. O nível de acessibilidade é comunicado de forma clara e precisa no site do estabelecimento. As descrições especificam as instalações acessíveis (por exemplo, disposição dos quartos, barras de apoio, acesso sem degraus, sinalização de alto contraste, alarmes visuais etc.) e se o estabelecimento cumpre normas específicas (por exemplo, códigos de construção locais ou certificações de acessibilidade).

O estabelecimento é incentivado a consultar ou solicitar aprovação de organizações nacionais ou locais de pessoas com deficiência ao planejar recursos de acessibilidade. Durante a integração, todos os funcionários são treinados e informados sobre as disposições de acessibilidade do estabelecimento, os regulamentos e os direitos dos clientes com deficiência. A gerência e outros funcionários que lidam diretamente com os clientes²⁰ recebem treinamento adicional de acompanhamento sobre os equipamentos disponíveis no estabelecimento.

Evidências de auditoria

²⁰ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta evidências de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • conscientização e treinamento da equipe sobre procedimentos de acessibilidade; e • disponibilidade de informações sobre acessibilidade no site. <p>Em circunstâncias específicas, quando o estabelecimento oferece acesso a pessoas com necessidades decorrentes de deficiências cognitivas ou deficiências auditivas, é apresentado um plano de acessibilidade que descreve como essas necessidades são atendidas.</p> <p>Durante a inspeção visual, o auditor confirma a presença e o estado das infraestruturas acessíveis (pelo menos nas áreas listadas acima). Para esse fim, o auditor realiza amostragens²¹ em pelo menos 1 banheiro social, 1 área comum/entrada, 1 restaurante e 1 sala de reuniões, bem como nos quartos de clientes, seguindo a metodologia A descrita no glossário.</p>
1.12	<p>Plantas e animais, bem como artefatos históricos e arqueológicos, são vendidos, comercializados ou exibidos apenas em conformidade com o direito internacional. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância O comércio e a exibição de espécies ameaçadas e artefatos não autorizados contribuem para a perda de biodiversidade, o comércio ilegal de vida selvagem e a exploração cultural. Ao proibir tais práticas, os estabelecimentos ajudam a proteger espécies ameaçadas de extinção, salvaguardam o patrimônio cultural e demonstram uma gestão corporativa e ambiental responsável.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento não coleta, vende, comercializa ou exhibe espécies vegetais ou animais, nem suas partes e produtos, que estejam listados como <i>ameaçados</i> (ou seja, vulneráveis, em perigo ou criticamente ameaçados) na Lista Vermelha de Espécies Ameaçadas da IUCN.</p> <p>Isso inclui tanto o comércio regulamentado quanto o não regulamentado, bem como a coleta não autorizada de flora e fauna silvestres. A proibição se aplica a itens vendidos ou exibidos em todas as áreas do estabelecimento (para produtos como lembranças, itens decorativos, medicamentos tradicionais ou espécimes vivos).</p> <p>Não são permitidas atividades comerciais envolvendo espécies <i>ameaçadas</i>, mesmo que a venda dessas espécies ou produtos seja legal de acordo com a legislação nacional, a menos que explicitamente permitido pelas diretrizes internacionais de conservação e utilizado exclusivamente para fins educacionais ou de conscientização.</p> <p>Além disso, para proteger o patrimônio cultural, artefatos históricos e arqueológicos não são vendidos, comercializados ou exibidos, a menos que tenham sido adquiridos legalmente e apresentados para fins educacionais ou culturais. Nesses casos,</p>

²¹ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>incentiva-se a colaboração com instituições relevantes (por exemplo, museus, organizações de conservação ou grupos indígenas) para garantir uma interpretação respeitosa e significativa.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a auditoria, em circunstâncias específicas (caso sejam exibidos patrimônio cultural, artefatos históricos e arqueológicos), o estabelecimento apresenta documentação que comprove a proveniência legal e explique como a exibição contribui para a educação ou a conscientização sobre conservação.</p> <p>Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens²² em pelo menos uma área social, como lojas de presentes, recepções e áreas decorativas, seguindo a metodologia A, conforme descrito no glossário.</p>
1.13	<p>O estabelecimento não oferece, promove ou facilita entretenimento, excursões ou atividades que envolvam a exploração ou o sofrimento de animais. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância O uso de animais para entretenimento no turismo pode envolver práticas que comprometam o bem-estar animal e promovam a exploração²³. Ao proibir tais atividades, os estabelecimentos garantem o tratamento ético dos animais, alinham-se aos padrões globais de bem-estar e promovem o respeito pela natureza entre os clientes.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento não oferece, promove ou facilita entretenimento, excursões ou atividades que envolvam a exploração ou o sofrimento de animais. Isso se aplica tanto a atividades no local quanto a fornecedores ou atividades externas recomendadas, vendidas/contratadas ou organizadas por meio do estabelecimento.</p> <p>O uso de animais selvagens²⁴ para entretenimento, manuseio ou interação próxima é estritamente proibido. Isso inclui, mas não se limita a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • espetáculos ou apresentações com animais; • sessões fotográficas encenadas; • contato direto com ou alimentação de animais selvagens em cativeiro; • lutas, corridas ou passeios com animais que comprometam o bem-estar (por exemplo, passeios de elefante, corridas de renas, rodeios); e • eventos ou atrativos turísticos fora do local conhecidos por causar danos aos animais (por exemplo, touradas, circos com animais selvagens, safáris de caça).

²² Consulte o glossário na p. 4.

²³ Consulte o glossário na p. 4.

²⁴ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>O estabelecimento avalia fornecedores externos e atividades que promove ou contrata com terceiros para garantir que não envolvam essas práticas.</p> <p>Animais domésticos²⁵ podem participar de atividades baseadas no bem-estar, educacionais ou com raízes culturais (por exemplo, fazendas interativas, safáris com huskies, passeios a cavalo), sejam elas oferecidas no local ou promovidas/facilitadas fora do local. Os animais no local são sempre mantidos em condições que cumprem os regulamentos e padrões de bem-estar animal, incluindo aqueles descritos no critério 1.14.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a auditoria, em circunstâncias específicas (quando atividades relacionadas a animais são oferecidas, promovidas ou facilitadas), o estabelecimento apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • uma declaração por escrito, um Procedimento Operacional Padrão (POP)²⁶ ou uma política confirmando que nenhum entretenimento, excursão ou atividade que envolva a exploração de animais é oferecido, promovido ou facilitado; e/ou • se disponível, o plano de entretenimento interno para os clientes. <p>Quando apropriado, uma inspeção visual confirma a presença de animais no local, avaliada em relação aos padrões educacionais descritos acima.</p>
1.14	<p>As diretrizes de bem-estar animal são seguidas quando o estabelecimento mantém animais em suas instalações. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância Garantir elevados padrões de bem-estar animal no turismo previne o sofrimento, protege a biodiversidade e promove experiências éticas para os clientes. Ao seguir estruturas reconhecidas de bem-estar animal e a legislação nacional, os estabelecimentos salvaguardam o bem-estar físico e emocional dos animais nas suas instalações, ao mesmo tempo que demonstram práticas responsáveis e sustentáveis.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento segue as diretrizes de bem-estar animal quando mantém animais nas suas instalações. Isso inclui o cumprimento integral da legislação nacional de bem-estar animal e, no mínimo, a adesão ao Modelo dos Cinco Domínios de bem-estar animal, conforme definido na Orientação Global de Bem-estar para Animais no Turismo da ABTA.</p> <p>Os Cinco Domínios concentram-se no bem-estar físico e emocional dos animais. Isso inclui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • condições positivas que são garantidas:

²⁵ Consulte o glossário na p. 4.

²⁶ Consulte o glossário na p. 4.

		<ul style="list-style-type: none"> ○ boa alimentação: os animais têm acesso constante a água limpa e recebem comida suficiente que atenda às suas necessidades nutricionais e comportamentos alimentares naturais; ○ condições de vida confortáveis: os animais vivem em um ambiente adequado à sua espécie, com espaço, abrigo, temperaturas apropriadas e oportunidades de enriquecimento (por exemplo, materiais naturais, sombra, áreas de banho); ○ corpos saudáveis: os animais recebem cuidados adequados para se manterem fisicamente saudáveis, e quaisquer lesões ou doenças são tratadas rapidamente; ○ liberdade para se comportarem naturalmente: os animais podem mover-se livremente e expressar comportamentos normais (como socializar, cavar, voar, escalar ou brincar), dependendo da espécie; e ○ experiências positivas e bem-estar emocional: os animais sentem-se seguros, confortáveis, estimulados e satisfeitos. • condições negativas que são evitadas: <ul style="list-style-type: none"> ○ fome ou sede: os animais não são privados de comida ou água; ○ condições precárias de vida: ambientes sujos, superlotados ou excessivamente adversos são inaceitáveis; ○ doença ou ferimento: animais doentes ou feridos não são deixados sem tratamento; ○ restrição de comportamento: não é permitido acorrentar, enjaular ou impedir que os animais se movimentem ou se comportem normalmente; e ○ sofrimento ou estresse: práticas que causem dor, medo, tédio, frustração ou angústia emocional são evitadas. <p>É realizada uma avaliação veterinária pelo menos uma vez por ano para confirmar a saúde e o bem-estar dos animais.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • confirmação por escrito de que leu, compreendeu e segue as práticas de bem-estar animal com base nas diretrizes mais recentes da ABTA e em conformidade com as leis nacionais de bem-estar animal (por exemplo, apresentando o compromisso de bem-estar animal do estabelecimento ou o Procedimento Operacional Padrão (POP) por escrito²⁷ para a manutenção e os cuidados dos animais, incluindo uma lista de verificação baseada nos Cinco Domínios); e • registros de avaliações veterinárias anuais que confirmem a saúde e o bem-estar dos animais. <p>Sempre que possível, uma inspeção visual confirma que os animais presentes no local não apresentam as condições negativas descritas nos Cinco Domínios.</p>
1.15	O estabelecimento	<p>Relevância O Código de Conduta Empresarial é um elemento fundamental da estrutura de responsabilidade social corporativa do</p>

²⁷ Consulte o glossário na p. 4.

<p>desenvolve e implementa um Código de Conduta Empresarial. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>		<p>estabelecimento e ajuda a garantir operações éticas, legais e responsáveis em toda a organização, construindo confiança com as partes interessadas e apoiando a sustentabilidade social de longo prazo.</p> <p>Expectativas de implementação A empresa elabora e implementa um Código de Conduta Empresarial. Trata-se de um documento interno datado, que abrange todas as seguintes dimensões-chave:</p> <ul style="list-style-type: none"> • políticas e cultura corporativa: como a organização promove uma conduta empresarial ética e uma cultura corporativa orientada pela integridade; • anticorrupção e suborno: políticas alinhadas com estruturas internacionais (por exemplo, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção) e identificação de funções de risco; • ética empresarial: defesa dos valores de justiça, transparência e integridade; • governança corporativa: estruturas que definem a tomada de decisões, a prestação de contas e o controle; • direitos humanos e salvaguardas sociais: compromisso com a Declaração Universal dos Direitos Humanos e a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança, incluindo proteções contra abuso, exploração e assédio (com atenção a grupos vulneráveis); e • bem-estar animal: quando aplicável, políticas que abordem o bem-estar dos animais no local. <p>O Código de Conduta Empresarial é:</p> <ul style="list-style-type: none"> • formalmente aprovado pela diretoria executiva e datado; • revisado pelo menos uma vez a cada 4 anos; e • compartilhado com todos os funcionários (por exemplo, por meio de integração, manual, treinamento²⁸) e disponibilizado publicamente mediante solicitação. <p>Pode ser utilizado um Código de Conduta Empresarial válido para toda a rede, desde que se aplique comprovadamente ao estabelecimento candidato (marca, país e tipo de propriedade relevantes); que os funcionários do estabelecimento tenham conhecimento e acesso a ele; e que o estabelecimento possa demonstrar como o Código de Conduta Empresarial é implementado na prática no nível da propriedade. Documentos válidos para toda a rede, por si só, não são suficientes; o estabelecimento ainda deve demonstrar conhecimento e implementação durante a auditoria.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta um documento do Código de Conduta Empresarial datado e aprovado pela gerência, abrangendo todas as dimensões exigidas.</p> <p>Quando relevante, o auditor também verifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • evidências de conscientização e treinamento da equipe (por exemplo, materiais de integração); e
---	--	--

²⁸ Consulte o glossário na p. 4.

		<ul style="list-style-type: none"> entrevistas com a gerência e os funcionários, caso o auditor tenha alguma dúvida sobre a implementação ou a compreensão.
1.16	<p>O estabelecimento promove ativamente o bem-estar físico e mental dos funcionários, implementando pelo menos uma iniciativa concreta por ano ou mantendo instalações permanentes, gratuitas ou subsidiadas que apoiem o bem-estar dos funcionários. (G)</p> <p>HH, CHP, CC, R, A</p>	<p>Relevância O bem-estar dos funcionários contribui para uma cultura saudável no local de trabalho, melhor desempenho e satisfação dos funcionários a longo prazo. Apoiar a saúde física e mental dos funcionários ajuda a reduzir o estresse, prevenir o esgotamento e promover um ambiente de trabalho positivo e resiliente.</p> <p>Expectativas de implementação A instituição implementa pelo menos uma iniciativa por ano ou mantém instalações ou serviços contínuos que promovam o bem-estar físico ou mental dos funcionários.</p> <p>Exemplos de iniciativas de bem-estar aceitáveis incluem:</p> <ol style="list-style-type: none"> eventos de integração de equipe, atividades de reconhecimento ou dias de bem-estar; acesso gratuito ou subsidiado a instalações de ginástica, atividades esportivas ou equipamentos de bem-estar durante ou após o horário de trabalho; sessões de treinamento, workshops ou orientações sobre saúde mental, gestão do estresse, resiliência, bem-estar emocional ou equilíbrio entre vida profissional e pessoal; campanhas de conscientização ou workshops que abordem o uso de substâncias, nutrição, saúde ocupacional ou riscos relacionados à saúde; iniciativas de saúde preventiva, tais como exames médicos regulares (quando viável), vacinação contra a gripe ou avaliações ergonômicas; instalações que atendam às necessidades de bem-estar dos funcionários, tais como salas de amamentação, salas de descanso ou espaços de oração; desafios ou competições que incentivem hábitos saudáveis (por exemplo, desafio de passos, mês de ir de bicicleta ao trabalho); e/ou iniciativas favoráveis à família, como permitir que os funcionários tragam seus filhos para o trabalho em condições seguras e adequadas, ou proporcionar acesso a espaços designados para cuidados infantis, clubes infantis ou parcerias com prestadores de serviços de cuidados infantis nas proximidades. <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> documentação que comprove a(s) iniciativa(s) de bem-estar implementada(s), como comunicações de RH, descrições de programas, fotos das instalações, resumos de eventos, registros de participação ou acordos com parceiros externos; ou evidências das instalações existentes, durante uma inspeção visual, quando aplicável (por exemplo, salas de amamentação,

		<p>áreas de exercício, salas de descanso, espaços de creche).</p> <p>Durante a inspeção visual, o auditor poderá realizar entrevistas com os funcionários para confirmar se eles estão cientes das iniciativas de bem-estar.</p>
1.17	<p>O estabelecimento oferece estágios e oportunidades de emprego em regime de meio período ou flexível para pessoas desempregadas de longa duração ou com empregabilidade limitada. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância Oferecer oportunidades de emprego a indivíduos de origens socioeconômicas vulneráveis, pessoas com deficiência ou aquelas que enfrentam barreiras ao emprego tradicional contribui para a equidade social e o bem-estar da comunidade. Isso ajuda a reduzir as desigualdades, apoia o desenvolvimento de competências e a integração da força de trabalho e promove uma cultura organizacional mais inclusiva e solidária.</p> <p>Expectativas de implementação A instituição implementou pelo menos uma das seguintes iniciativas durante o último período de certificação (2 anos) ou durante os últimos 12 meses, no caso de candidatos que se inscrevem pela primeira vez:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) um estágio ou aprendizagem com duração mínima de 3 meses para indivíduos desempregados de longa duração; b) promoção ativa do recrutamento, retenção e desenvolvimento de funcionários com deficiência; c) contratos de trabalho a tempo parcial ou flexíveis para pessoas com empregabilidade limitada, uma vez que alguns indivíduos podem não ser capazes de trabalhar a tempo inteiro (por exemplo, devido a deficiências, idade ou condições de saúde) e que acordos flexíveis apoiam a sua inclusão na força de trabalho; d) oportunidades de emprego ou de formação e-²⁹ e para indivíduos com competências linguísticas limitadas ou provenientes de contextos socioeconômicos vulneráveis (por exemplo, migrantes, sobreviventes de violência, pais solteiros ou indivíduos economicamente desfavorecidos); e/ou e) colaboração ativa com programas ou parcerias que facilitem a transição da escola ou do apoio social para o emprego de grupos desfavorecidos. <p>De modo geral, a instituição apoia a inclusão no local de trabalho e a igualdade de tratamento, adaptando funções, horários de trabalho ou condições às capacidades e necessidades dos indivíduos (por exemplo, horários de trabalho flexíveis ou responsabilidades ajustadas).</p> <p>Evidências de Auditoria Durante a auditoria, a entidade apresenta evidências correspondentes à(s) iniciativa(s) implementada(s). As evidências aceitas incluem, dependendo da(s) iniciativa(s) selecionada(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> a) registros de emprego ou estágio (por exemplo, contratos, registros de presença, certificados de conclusão ou relatórios de RH, se legalmente permitido), demonstrando uma duração de pelo menos 3 meses no último período de certificação (ou até

²⁹ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>12 meses para candidatos que se inscrevem pela primeira vez). Também podem ser apresentados documentos de colaboração com agências de emprego ou serviços sociais;</p> <p>b) registros de medidas de adaptação razoável (por exemplo, estações de trabalho adaptadas ou tarefas flexíveis), materiais de treinamento de pessoal que apoiem a inclusão de pessoas com deficiência, ou documentação de cooperação com organizações de emprego para pessoas com deficiência, centros de emprego ou ONGs;</p> <p>c) contratos de trabalho indicando horários de meio período, flexíveis ou ajustados; resumos de RH mostrando o número de funcionários que se beneficiam de tais acordos; políticas internas que descrevam opções de trabalho flexíveis; ou registros de participação em programas de reintegração profissional ou de emprego social, quando aplicável;</p> <p>d) comprovantes de contratos de trabalho ou de formação (anonimizados, quando necessário), documentação de programas de apoio linguístico ou de formação, registros de estágios, formação inicial ou oportunidades de mentoria, bem como acordos ou comprovativos de cooperação com ONGs, organizações de apoio a migrantes ou prestadores de serviços sociais que demonstrem o envolvimento nessas iniciativas; e/ou</p> <p>e) acordos de cooperação, contratos de parceria, registros de participação ou descrições de projetos com instituições relevantes.</p> <p>Durante a inspeção visual, o auditor poderá realizar entrevistas com a gerência para confirmar a implementação de uma das iniciativas listadas e as medidas de apoio fornecidas a esses funcionários.</p>
1.18	<p>O estabelecimento proporciona acesso a pessoas com necessidades adicionais de acessibilidade, concentrando-se em, no mínimo, duas categorias de acessibilidade definidas e implementando as medidas mínimas exigidas para essas categorias. (G)</p>	<p>Relevância Proporcionar acesso inclusivo a pessoas com necessidades adicionais de acessibilidade ajuda a eliminar barreiras físicas, sensoriais e cognitivas, permitindo que todos os clientes participem plena e independentemente dos serviços e experiências. Isso apoia a sustentabilidade social e está alinhado com os princípios internacionais de direitos humanos.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento oferece acesso a pessoas com necessidades adicionais de acessibilidade. Reconhecendo que os estabelecimentos podem não ser capazes de atender a todos os tipos de deficiência, o estabelecimento concentra suas melhorias de acessibilidade em, no mínimo, duas categorias específicas de necessidade: mobilidade física, deficiência visual ou deficiência cognitiva/auditiva.</p> <p>Para atingir a conformidade, os seguintes elementos mínimos de acessibilidade devem estar presentes quando o foco for a acessibilidade física:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pelo menos 1 entrada acessível com rampa ou acesso nivelado (em conformidade com as normas de inclinação e largura); • pelo menos 1 banheiro acessível em áreas públicas/comuns; • pelo menos 1 quarto acessível, incluindo banheiro (se for oferecido alojamento); • mesas acessíveis no restaurante ou área de refeições comum; e • 1 sala de reuniões/conferências acessível, se aplicável.

<p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Recomenda-se, além disso, que sejam disponibilizados pontos de descanso (por exemplo, bancos) para clientes com mobilidade reduzida em áreas de percurso mais longo. A inclinação e a largura das entradas, a sinalização e a disponibilidade de corrimãos são verificadas de acordo com as diretrizes nacionais de acessibilidade ou, quando disponíveis, com as recomendações de acessibilidade da ONU/OMS.</p> <p>Para atingir a conformidade, os seguintes elementos mínimos de acessibilidade devem estar presentes quando se trata de acessibilidade visual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sinalização de alto contraste e/ou marcadores táteis no piso e/ou iluminação adequada e redução do brilho em áreas-chave (por exemplo, entrada, recepção, banheiros, corredores) de acordo com as necessidades de pessoas com deficiência visual; • pelo menos 1 banheiro acessível em áreas públicas/comuns; • pelo menos 1 quarto acessível, incluindo banheiro (se houver acomodação); • lugares acessíveis no restaurante; balcão de recepção ou de atendimento, e sinais sonoros ou orientação verbal ou cardápios/guias informativos em braile/letra grande; e • 1 sala de reuniões/conferências acessível, se aplicável. <p>Para deficiências cognitivas ou deficiência auditiva, os seguintes elementos mínimos de acessibilidade estão em vigor para garantir a conformidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • um plano de acessibilidade que descreva como as necessidades cognitivas ou sensoriais (como deficiências auditivas) são atendidas; e • pelo menos 2 ações concretas implementadas com foco em deficiências cognitivas e/ou deficiências auditivas: <ul style="list-style-type: none"> ○ exemplos de ações com foco na acessibilidade cognitiva incluem instruções simplificadas e baseadas em pictogramas em áreas-chave (recepção, refeições, informações de segurança); check-in silencioso ou atendimento sem filas para clientes que necessitem; treinamento da equipe com foco na sensibilização para as necessidades de pessoas com deficiências cognitivas; disponibilidade de mapas sensorialmente acessíveis ou guias de orientação simples; rotinas previsíveis para atividades comunicadas claramente aos clientes. ○ exemplos de ações para deficiências auditivas incluem a disponibilidade de aparelhos auditivos portáteis na recepção ou nas salas de reunião; vídeos legendados e alarmes visuais em áreas-chave (se viável); formação de pessoal com foco na sensibilização para as necessidades das pessoas com deficiências auditivas (por exemplo, formação em língua gestual internacional). <p>Para que as medidas sejam aprovadas, as melhorias devem ser substanciais, funcionais e estar claramente documentadas no plano de acessibilidade. O estabelecimento também informa, em seu site, sobre os elementos mínimos de acessibilidade disponíveis.</p> <p>Mesmo que animais de estimação não sejam geralmente permitidos no estabelecimento, animais de serviço (por exemplo, cães-guia) são sempre permitidos. Este aspecto é respeitado por todos os funcionários. O nível de acessibilidade é comunicado de forma clara e precisa no site do estabelecimento. As descrições especificam as instalações acessíveis (por exemplo, disposição dos quartos, barras de apoio, acesso sem degraus, sinalização de alto contraste, alarmes visuais etc.) e se o estabelecimento cumpre normas específicas</p>
------------------------------	---

		<p>(por exemplo, códigos de construção locais ou certificações de acessibilidade).</p> <p>Quando aplicável, o estabelecimento é incentivado a consultar ou solicitar aprovação de organizações nacionais ou locais de pessoas com deficiência ao planejar recursos de acessibilidade. Durante a integração, todos os funcionários são treinados e informados sobre as disposições de acessibilidade do estabelecimento, os regulamentos e os direitos dos clientes com deficiência. A gerência e outros funcionários relevantes que lidam diretamente com os clientes³⁰ recebem treinamento adicional de acompanhamento sobre os equipamentos disponíveis no estabelecimento.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta evidências de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • conscientização e treinamento do pessoal relevante sobre os procedimentos de acessibilidade; e • disponibilidade de informações sobre acessibilidade no site. <p>Em circunstâncias específicas, quando o estabelecimento oferece acesso a pessoas com necessidades decorrentes de deficiências cognitivas ou auditivas, é apresentado um plano de acessibilidade que descreva como essas necessidades são atendidas.</p> <p>Durante a inspeção visual, o auditor confirma a presença e o estado da infraestrutura acessível (no mínimo nas áreas listadas acima). Para esse fim, o auditor realiza amostragens³¹ em pelo menos 1 banheiro social, 1 área comum/entrada, 1 restaurante e 1 sala de reuniões, e nos quartos de clientes seguindo a metodologia A, conforme descrito no glossário.</p>
1.19	<p>O estabelecimento oferece aos micro ou pequenos empreendedores locais a possibilidade de vender produtos sustentáveis baseados na natureza, história e cultura da</p>	<p>Relevância Para fortalecer as economias locais, preservar o patrimônio cultural e reduzir os impactos ambientais associados a cadeias de abastecimento longas, os estabelecimentos apoiam micro ou pequenos empreendedores locais. Ao fornecer uma plataforma para produtos fabricados de forma sustentável e relevantes para a região, os estabelecimentos promovem o desenvolvimento sociocultural e econômico local e conscientizam sobre sua responsabilidade social corporativa.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento oferece aos micro ou pequenos empreendedores locais a possibilidade de vender produtos sustentáveis baseados na natureza, história e cultura da região. Isso pode ocorrer na forma de uma pequena loja ou barraca dentro das instalações do estabelecimento. Alternativamente, o estabelecimento adquire e oferece tais produtos locais aos seus clientes.</p> <p>O foco deste critério recai sobre produtos e serviços oferecidos aos clientes que não fazem parte das operações de serviço regulares (por exemplo, serviço padrão de restaurante), mas que proporcionam valor agregado por meio da valorização da cultura, do</p>

³⁰ Consulte o glossário na p. 4.

³¹ Consulte o glossário na p. 4.

	<p>região. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>artesanato ou do patrimônio local. Produtos produzidos em um raio de 100 km do estabelecimento são considerados de produção local.</p> <p>A definição de micro ou pequenos empreendedores locais segue as normas nacionais. Caso estas não existam, aplica-se uma das seguintes condições:</p> <p>a) microempresa: menos de 10 funcionários; ou</p> <p>b) pequena empresa: menos de 50 funcionários.</p> <p>Produtos e serviços sustentáveis são definidos como aqueles que são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • produzidos de forma a respeitar os princípios de sustentabilidade ambiental, social e cultural; • baseados na natureza, história e cultura da região; • fabricados sem o uso de espécies ameaçadas ou protegidas internacionalmente; e • isentos de materiais não duráveis e insustentáveis, como plásticos de uso único ou outros materiais descartáveis. <p>Evidências da auditoria</p> <p>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta contratos com micro ou pequenos empreendedores locais cujos produtos são vendidos pelo estabelecimento ou por meio dele.</p> <p>Uma inspeção visual confirma que os micro ou pequenos empreendedores locais têm a possibilidade de vender produtos, ou que os seus produtos são oferecidos aos clientes no estabelecimento.</p>
--	---	---

Envolvimento da equipe

1.20	<p>A gerência informa a equipe pelo menos duas vezes por ano sobre as iniciativas de sustentabilidade do estabelecimento</p>	<p>Relevância</p> <p>A comunicação regular e o envolvimento com a equipe são essenciais, pois permitem que os funcionários compreendam seu papel na sustentabilidade, respondam com confiança às perguntas dos clientes e contribuam de forma significativa para as iniciativas ambientais e sociais.</p> <p>Expectativas de implementação</p> <p>A gerência, o Representante Green Key no Estabelecimento ³² e/ou o Comitê Verde³³ garantem um fluxo consistente de informações e envolvem ativamente a equipe nos esforços de sustentabilidade. A equipe recebe atualizações sobre iniciativas de sustentabilidade em andamento e novas, para ajudá-la a compreender seu papel e o impacto de suas ações. A orientação</p>
------	--	--

³² Consulte o glossário na p. 4.

³³ Consulte o glossário na p. 4.

	<p>. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>é realizada pessoalmente (por exemplo, por meio de reuniões de equipe), por escrito ou via e-learning.</p> <p>Os tópicos geralmente incluem áreas de gestão ambiental, como água, energia, resíduos, práticas de limpeza, Alimentos e Bebidas (A&B) e princípios da economia circular (reduzir, reutilizar, reciclar), bem como outras questões de sustentabilidade, como biodiversidade local e envolvimento da comunidade. Informações sobre o programa Green Key também são comunicadas.</p> <p>A gerência realiza reuniões informativas com a equipe pelo menos duas vezes por ano. Considera-se a inclusão de funcionários sazonais para garantir ampla participação. Este critério aplica-se tanto aos funcionários internos quanto aos terceirizados³⁴ que trabalham no local.</p> <p>Os estabelecimentos sazonais e/ou com 5 ou menos funcionários realizam reuniões informativas com a equipe pelo menos uma vez por ano.</p> <p>Para candidatos que se inscrevem pela primeira vez, deve ter ocorrido pelo menos uma reunião informativa antes da auditoria.</p> <p>Evidências da auditoria</p> <p>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta evidências escritas (por exemplo, documentos, apresentações ou capturas de tela/exportações de plataformas digitais) descrevendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • quais tópicos foram abordados; • departamento(s) participante(s) (por exemplo, departamento de limpeza); e • a data de prestação do serviço. <p>Durante a inspeção visual, o auditor realiza pelo menos uma entrevista aleatória³⁵ com os funcionários para validar o seu conhecimento sobre as iniciativas de sustentabilidade e confirmar que houve comunicação regular.</p> <p>Em circunstâncias específicas, para estabelecimentos com menos de 5 funcionários, as informações sobre as iniciativas de sustentabilidade podem ser fornecidas oralmente. Nesse caso, não é exigida documentação, e o conhecimento dos funcionários ainda é validado por meio de entrevistas³⁶.</p>
1.21	É ministrada uma formação	Relevância

³⁴ Consulte o glossário na p. 4.

³⁵ Consulte o glossário na p. 4.

³⁶ Consulte o glossário na p. 4.

<p>anual sobre sustentabilidade aos funcionários. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>A oferta de treinamento específico para cada função e relevante³⁷ sobre temas ambientais e de sustentabilidade garante que os funcionários contribuam efetivamente para a implementação da estratégia de sustentabilidade e das operações diárias do estabelecimento.</p> <p>Expectativas de implementação</p> <p>Hotéis e Albergues (HH) e Parques de Campismo e Parques de Férias (CHP) oferecem 1 treinamento geral de sustentabilidade por ano para a equipe permanente e pelo menos 1 treinamento de sustentabilidade por departamento ou específico para cada função (por exemplo, limpeza, cozinha etc.) por ano.</p> <p>Pequenos alojamentos (SA), restaurantes/café (R), Atrativos Turísticos(A), centros de conferências (CC) e estabelecimentos sazonais oferecem pelo menos 1 treinamento de sustentabilidade por ano para os funcionários.</p> <p>Os tópicos de treinamento sugeridos incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) separação e redução de resíduos (incluindo resíduos perigosos); b) práticas sustentáveis de Alimentos e Bebidas (A&B); c) descarte sustentável e uso consciente de produtos químicos; d) princípios da economia circular (reduzir, reutilizar, reciclar); e) mudanças climáticas; f) preservação da biodiversidade; g) envolvimento da comunidade; h) conscientização e comunicação com os clientes; e/ou i) direitos humanos, igualdade e não discriminação. <p>A formação anual em sustentabilidade demonstra um desenvolvimento progressivo, garantindo que os funcionários ampliem ou aprofundem seus conhecimentos a cada ano, em vez de receberem conteúdos de formação idênticos.</p> <p>A formação ocorre no local ou online (por exemplo, módulos escritos, e-learning) e é ministrada internamente ou externamente. Os novos funcionários recebem normalmente formação nas primeiras 4 semanas de trabalho. É fortemente recomendado que os funcionários terceirizados e sazonais³⁸ participem da mesma formação.</p> <p>A Green Key fornece um formato padrão de relatório para o plano de treinamento, que os estabelecimentos podem adaptar às necessidades operacionais locais.</p> <p>Evidências de auditoria</p>
--	--

³⁷ Consulte o glossário na p. 4.

³⁸ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta um documento detalhando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • quais tópicos de treinamento foram abordados; • quais departamentos receberam a formação (especificando a função de membros específicos da equipe, caso a formação não seja ministrada a todo o departamento); • a(s) data(s) de realização e a duração da formação (um dia, mensalmente etc.); e • o formato da formação (interna/externa, online etc.). <p>Em circunstâncias específicas, para candidatos que se inscrevem pela primeira vez, o estabelecimento apresenta uma minuta por escrito do plano de treinamento e se compromete a segui-lo durante o primeiro período de certificação (24 meses).</p> <p>Durante a inspeção visual, o auditor realiza pelo menos uma entrevista³⁹ com um funcionário efetivo selecionado presente durante a auditoria para verificar sua participação e compreensão das sessões de treinamento durante o treinamento geral e o treinamento departamental/específico para a função.</p>
1.22	<p>O serviço de limpeza conhece e implementa os procedimentos relativos à troca de toalhas e lençóis. (I)</p> <p>HH, CHP, SA</p>	<p>Relevância Reduzir a frequência da troca de toalhas e lençóis ajuda a diminuir o consumo de água, energia e detergente. A equipe de limpeza compreende e aplica corretamente os procedimentos que permitem aos clientes reutilizar toalhas e lençóis, reduzindo assim o impacto ambiental do estabelecimento.</p> <p>Expectativas de implementação Além de o estabelecimento oferecer aos clientes a opção de reutilizar toalhas e lençóis (ver critério 6.21), a equipe de limpeza está informada e implementa os procedimentos relacionados.</p> <p>O estabelecimento fornece à equipe de limpeza instruções e orientações claras e acessíveis sobre os procedimentos de reutilização de toalhas e lençóis.</p> <p>Caso o serviço de limpeza seja terceirizado, o estabelecimento assegura que o treinamento⁴⁰ e sobre os procedimentos de reutilização de toalhas e lençóis esteja incluído no contrato com a empresa de limpeza contratada.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor realiza pelo menos uma entrevista⁴¹ com um membro da equipe de limpeza para verificar</p>

³⁹ Consulte o glossário na p. 4.

⁴⁰ Consulte o glossário na p. 4.

⁴¹ Consulte o glossário na p. 4.

		se este conhece os procedimentos relativos à troca de toalhas e lençóis.
1.23	<p>Material informativo e educativo é exibido nas áreas destinadas à equipe para promover um comportamento responsável. (I)</p> <p>HH, CHP, CC, R, A</p>	<p>Relevância A exibição de material informativo e educativo nas áreas destinadas aos funcionários ajuda a reforçar a conscientização e o envolvimento da equipe nos esforços de sustentabilidade. Isso incentiva os funcionários a adotarem comportamentos ambiental e socialmente responsáveis e apoia a implementação diária das práticas de sustentabilidade do estabelecimento.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento exibe material informativo e educativo nas áreas destinadas aos funcionários, o que contribui para a compreensão e a participação dos funcionários nos esforços de sustentabilidade. O material incentiva os funcionários a usar os recursos de forma consciente (por exemplo, desligar as luzes/torneiras, usar menos papel etc.) e apoia o uso eficiente de equipamentos e máquinas (por exemplo, a máquina de lavar louça, as máquinas de lavar roupa, os aspiradores etc. Quando relevante, o material também aborda temas como a proteção da biodiversidade local e a responsabilidade social (por exemplo, como denunciar casos de discriminação).</p> <p>O material de comunicação⁴² é informativo, visualmente atraente e mantido atualizado. O material informativo e educativo pode assumir a forma de quadros de avisos para funcionários, cartazes, adesivos, folhetos, boletins informativos, telas digitais ou aplicativos, e pode ser direcionado a indivíduos, grupos, departamentos ou a todos os membros da equipe.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma se o material informativo e educativo está exposto nas áreas destinadas aos funcionários e se está em conformidade com os requisitos acima.</p>
1.24	<p>O estabelecimento oferece ao seu pessoal a oportunidade de avaliar anualmente o seu desempenho ambiental e social e dispõe de um</p>	<p>Relevância <i>Permitir que os funcionários avaliem o desempenho ambiental e social do estabelecimento incentiva a participação ativa e a melhoria contínua. Isso também ajuda a identificar pontos fortes, desafios e oportunidades para aprimorar o desempenho em sustentabilidade no nível local.</i></p> <p>Expectativas para a implementação <i>O estabelecimento implementa um processo anual e estruturado de feedback por meio do qual os funcionários avaliam o desempenho ambiental e social do estabelecimento.</i></p>

⁴² Consulte o glossário na p. 4.

	<p>procedimento para responder a esse feedback. (G)</p> <p>HH, CHP, CC, R, A</p>	<p>O feedback é coletado, analisado e utilizado para orientar ações ou melhorias. O processo não apenas reúne sugestões, mas também monitora tendências nas percepções e na satisfação dos funcionários relacionadas à sustentabilidade e ao envolvimento da gestão. Os resultados são compartilhados com os funcionários, e as respostas ao feedback são formuladas e comunicadas no prazo de 2 meses.</p> <p>O feedback é coletado por meio de pesquisas regulares, reuniões de feedback ou caixas de sugestões digitais/físicas gerenciadas pelo Representante Green Key no Estabelecimento ⁴³ ou por outra pessoa responsável. O feedback pode ser anônimo, e vários formatos são oferecidos para garantir a inclusão.</p> <p>A Green Key fornece um questionário padronizado para os funcionários (disponível na Caixa de Ferramentas da Green Key⁴⁴) que pode ser utilizado ou integrado ao processo de feedback.</p> <p>Para candidatos que se inscrevem pela primeira vez, um plano por escrito descreve como o processo de feedback dos funcionários será implementado e como os resultados serão analisados e utilizados para apoiar melhorias.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • evidências que demonstrem a existência de um sistema de feedback dos funcionários (ou seja, como o feedback é coletado); • evidências de uso regular (por exemplo, datas, taxas de participação); • documentação que analise os resultados da rodada de feedback mais recente, identificando insights-chave e áreas a serem melhoradas; e • um resumo das medidas tomadas em resposta ao feedback dos funcionários, que pode estar vinculado ao plano de ação de sustentabilidade do estabelecimento (ver critério 1.3). <p>Em circunstâncias específicas, para candidatos que se inscrevem pela primeira vez, o estabelecimento apresenta um plano por escrito descrevendo como o processo de feedback dos funcionários será implementado e como os resultados serão analisados e utilizados para apoiar melhorias.</p> <p>Durante a inspeção visual, pelo menos um membro da equipe presente durante a auditoria é entrevistado para confirmar seu conhecimento do processo de feedback, sua satisfação com o mesmo e sua percepção de como a gerência responde às suas contribuições.</p>
--	--	--

⁴³ Consulte o glossário na p. 4.

⁴⁴ Consulte o glossário na p. 4.

2. CONSCIÊNCIA E ENVOLVIMENTO DOS CLIENTES

Envolvimento dos clientes, Turismo responsável

Envolvimento dos clientes

N.	Critério	Notas explicativas
2.1	O certificado Green Key e as informações sobre o programa estão expostos em uma área de grande visibilidade e de acesso frequente. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	<p>Relevância A exibição do certificado Green Key e das informações padrão em áreas de grande circulação ajuda a construir a confiança dos clientes, reforça a transparência e aumenta a visibilidade do certificado Green Key como símbolo de sustentabilidade.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento exibe o certificado Green Key e o material informativo padrão sobre o programa em uma área de grande circulação e acessível aos clientes, como a recepção ou a entrada principal. Cópias adicionais do certificado podem ser exibidas em áreas internas destinadas aos funcionários, como o refeitório ou o quadro de avisos, para promover a conscientização interna.</p> <p>As informações padrão sobre o Green Key contêm os mesmos pontos-chave do modelo oficial disponível na Green Key Toolbox⁴⁵, permitindo, ao mesmo tempo, a adaptação do design para se adequar às diretrizes de identidade visual do estabelecimento. O logotipo da Green Key⁴⁶, no formato compartilhado e oficialmente aprovado, é exibido como parte das informações. Caso conteúdo adicional seja incluído juntamente com as informações padrão, o estabelecimento deve garantir que todos os materiais de comunicação relacionados à sustentabilidade⁴⁷ (sejam impressos, falados ou digitais) reflitam com precisão as práticas atuais e não exagerem nas alegações.</p> <p>Informações sobre a Green Key também podem ser disponibilizadas em pontos de contato adicionais com os clientes, incluindo áreas públicas (por exemplo, saguão, elevadores), quartos de clientes ou salas de reunião, monitores de TV, telas</p>

⁴⁵ Consulte o glossário na p. 4.

⁴⁶ Consulte o glossário na p. 4.

⁴⁷ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>digitais, brochuras impressas e/ou aplicativos para clientes.</p> <p>Caso o certificado Green Key do estabelecimento seja suspenso, retirado ou não renovado, o certificado e as informações sobre o Green Key devem ser removidos imediatamente da exposição pública para evitar comunicações enganosas.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento indica o local onde o certificado Green Key para o período de certificação atual e as informações padrão estão expostos em uma área de destaque, claramente visível e acessível aos clientes. Verifica-se se a exposição está atualizada e em boas condições (por exemplo, sem desbotamento ou danos).</p> <p>O auditor confirma se as informações exibidas correspondem ao conteúdo oficial fornecido pela Green Key Toolbox, se estão claramente visíveis e acessíveis. Caso o estabelecimento tenha incluído informações adicionais, o auditor verifica se as declarações são objetivas e se incluem apenas o que está atualmente implementado no local.</p> <p>Em circunstâncias específicas, para candidatos que se inscrevem pela primeira vez, o estabelecimento apresenta um rascunho por escrito das informações padrão e indica o local proposto para a futura exibição do certificado e das informações.</p>
2.2	<p>As informações sobre a Green Key estão disponíveis no site do estabelecimento . (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância A exibição de informações sobre a certificação Green Key no site do estabelecimento aumenta a transparência, gera confiança nos clientes e incentiva o envolvimento com os compromissos de sustentabilidade do estabelecimento. Também reforça a credibilidade do certificado Green Key ao fazer referência a fontes oficiais.</p> <p>Expectativas de implementação O site do estabelecimento contém informações sucintas sobre sua certificação Green Key. Estão incluídos links para o site internacional da Green Key (www.greenkey.global) e/ou para o site nacional da Green Key. O logotipo da Green Key⁴⁸ é exibido no formato comum e oficialmente aprovado.</p> <p>As informações podem ser apresentadas de acordo com as diretrizes de identidade visual do estabelecimento e devem estar claramente visíveis, ou seja, devem ser colocadas em locais onde os clientes possam vê-las e interagir com elas (por exemplo, página de reservas, página inicial).</p> <p>Recomenda-se que, além das informações em seu site, o estabelecimento também forneça informações sobre o Green Key por meio de seus canais de mídia social.</p>

⁴⁸ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>O estabelecimento garante que toda a comunicação sobre o Green Key reflita com precisão as práticas atuais do estabelecimento, não exagere nas afirmações e utilize o site oficial do Green Key como fonte primária para garantir que as informações permaneçam precisas e atualizadas.</p> <p>Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta as informações sobre o Green Key em seu site. O auditor confirma que a comunicação é precisa, relevante, bem-posicionada e, quando apropriado, multilíngue.</p> <p>Em circunstâncias específicas, para candidatos que se inscrevem pela primeira vez, o estabelecimento apresenta um rascunho por escrito das informações do site e publica as informações no prazo de 6 meses após receber a certificação.</p>
2.3	<p>O estabelecimento mantém os clientes informados sobre suas iniciativas de sustentabilidade e incentiva ativamente a participação. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância Uma comunicação clara e acessível sobre os esforços de sustentabilidade ajuda os clientes a compreender, apoiar e participar do trabalho do estabelecimento em prol de operações mais responsáveis. Isso gera confiança, incentiva comportamentos responsáveis e fortalece o impacto geral das iniciativas do local.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento apresenta informações precisas, claras e de fácil compreensão sobre suas iniciativas de sustentabilidade. Essas informações são exibidas de forma consistente em vários pontos de contato acessíveis aos clientes, incluindo áreas públicas (por exemplo, lobby, elevadores), quartos de clientes ou salas de reunião, monitores de TV, códigos QR, telas digitais, folhetos impressos e/ou aplicativos para clientes. “Visível” significa que as informações são colocadas no local, onde os clientes provavelmente as verão e interagirão com elas (por exemplo, nos balcões de check-in, em pastas de boas-vindas nos quartos ou em confirmações de reserva por celular).</p> <p>Além de descrever políticas e conquistas de sustentabilidade, os materiais convidam e incentivam claramente os clientes a participar de ações específicas de sustentabilidade. Isso pode incluir conservação de água e energia, separação e reciclagem de resíduos, redução do desperdício de alimentos, apoio a esforços locais de biodiversidade ou contribuição para instituições de caridade sociais ou ambientais. A chamada à ação é clara e motivadora, delineando passos simples que os clientes podem seguir e o impacto positivo que podem causar.</p> <p>Recomenda-se que as informações estejam disponíveis em mais de um idioma, com base no perfil demográfico dos clientes, e sejam apresentadas em um formato visualmente atraente que chame a atenção e seja fácil de entender. Para motivar ainda mais o envolvimento, o estabelecimento também pode implementar um sistema de recompensas ou pontos que reconheça os clientes que participam das práticas responsáveis do estabelecimento durante a sua estadia, desde que os próprios incentivos sejam sustentáveis e não incentivem o consumo excessivo.</p>

		<p>O estabelecimento assegura que toda a comunicação relacionada à sustentabilidade (seja impressa, oral ou digital) reflita com precisão as práticas atuais, não exagere nas afirmações e seja mantida atualizada.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta as informações sobre os compromissos de sustentabilidade fornecidas aos clientes, incluindo materiais que incentivam a participação dos clientes em iniciativas de sustentabilidade.</p> <p>Em circunstâncias específicas, para candidatos que se inscrevem pela primeira vez, o estabelecimento apresenta o rascunho das informações destinadas aos clientes.</p>
2.4	<p>Os funcionários que lidam diretamente com os clientes podem informá-los sobre o Green Key e as atuais iniciativas de sustentabilidade do estabelecimento . (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância A equipe de atendimento ao hóspede⁴⁹ desempenha um papel fundamental na comunicação dos valores de sustentabilidade do estabelecimento. Manter os funcionários bem informados sobre o Green Key e as iniciativas específicas do local ajuda a construir a confiança dos clientes, aumentar o envolvimento e manter a integridade da certificação.</p> <p>Expectativas de implementação Todo o pessoal de atendimento ao hóspede é capaz de explicar claramente o que é o Green Key e descrever as principais iniciativas de sustentabilidade implementadas no estabelecimento.</p> <p>Os funcionários estão preparados para comunicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • uma explicação básica sobre o Green Key e seus objetivos; • as principais iniciativas e políticas de sustentabilidade específicas do local (por exemplo, política de reutilização de toalhas, abastecimento local, iniciativas de economia de energia etc.); e • como os clientes podem contribuir para essas iniciativas durante a sua estadia. <p>Recomenda-se fortemente que seja fornecida uma breve “mensagem de boas-vindas sobre sustentabilidade”, verbal ou escrita, durante o check-in. Esta pode incluir uma breve declaração como: “Este estabelecimento é certificado pela Green Key pelo seu compromisso com a sustentabilidade. Pode saber mais sobre as nossas ações sustentáveis ao digitalizar este código QR, ou sintá-se à vontade para nos perguntar sobre atividades, políticas de poupança de água ou outras iniciativas.”</p> <p>Recomenda-se fortemente que o estabelecimento utilize os materiais de comunicação padronizados e personalizáveis fornecidos pela Green Key através da Green Key Toolbox⁵⁰ . Estes materiais estão adaptados ao contexto local e concebidos para serem visualmente claros e acessíveis.</p>

⁴⁹ Consulte o glossário na p. 4.

⁵⁰ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>O estabelecimento garante que todas as comunicações sobre suas ações de sustentabilidade sejam precisas, claras e fáceis de entender. Os funcionários que lidam diretamente com os clientes não exageram nem deturpam o desempenho do estabelecimento em matéria de sustentabilidade.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a inspeção visual, o auditor realiza uma entrevista com pelo menos um membro da equipe de atendimento ao hóspede presente durante a auditoria para verificar se ele é capaz de fornecer, com precisão e confiança, informações básicas sobre o Green Key e as principais ações de sustentabilidade do estabelecimento. As respostas são precisas, claras e de fácil compreensão.</p>
2.5	<p>O estabelecimento informa e incentiva os clientes a utilizarem alternativas de transporte sustentáveis. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância Incentivar os clientes a utilizar meios de transporte sustentáveis ajuda a reduzir as emissões de carbono, a poluição atmosférica e o consumo de recursos. Fornecer informações claras e acessíveis permite que os clientes façam escolhas informadas e sustentáveis durante a sua estadia.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento informa e incentiva os clientes a utilizarem alternativas de transporte sustentáveis, sempre que viável e seguro, em vez de carros particulares ou táxis. Os meios de transporte alternativos incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) sistemas de transporte público ou privado locais (por exemplo, ônibus, trem, metrô, bonde, barco etc.); b) sistemas de táxis compartilhados ou micro-ônibus; c) táxis operados por empresas com uma política ambiental⁵¹ (por exemplo, utilizando carros elétricos); d) ônibus de transporte fornecidos pelo estabelecimento; e/ou e) outros meios de transporte, incluindo patinetes elétricos, bicicletas e bicicletas elétricas. <p>As informações fornecidas são precisas, redigidas de forma clara e visualmente atraentes. Estão disponíveis no site do estabelecimento e/ou no e-mail de boas-vindas, onde são indicados o endereço e os meios de transporte para chegar ao estabelecimento. As informações também podem ser incluídas em materiais acessíveis aos clientes na recepção, em pastas nos quartos ou em telas digitais/códigos QR.</p> <p>A validade das informações é verificada pelo menos duas vezes por ano para garantir que permaneçam atualizadas.</p> <p>Informações sobre alternativas de transporte local podem, adicionalmente, ser comunicadas verbalmente pela equipe de</p>

⁵¹ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>atendimento ao hóspede⁵² .</p> <p>Evidências de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta os materiais de comunicação utilizados para informar os clientes sobre alternativas de transporte sustentáveis, incluindo exemplos de displays físicos e/ou digitais, roteiros de check-in ou modelos. Verifica-se se as informações são precisas, claras, visualmente atraentes, facilmente compreensíveis e atualizadas.</p>
2.6	<p>O estabelecimento oferece aos clientes a oportunidade de avaliar seu desempenho em sustentabilidade. (G)</p> <p>HH, CHP, CC, R, A</p>	<p>Relevância <i>O feedback dos clientes é essencial para compreender e melhorar a qualidade e a sustentabilidade das operações de um estabelecimento. Ele aumenta a transparência, gera confiança e apoia a melhoria contínua das práticas ambientais e sociais.</i></p> <p>Expectativas de implementação <i>O estabelecimento implementa um processo estruturado de feedback por meio do qual os clientes avaliam o desempenho em sustentabilidade do estabelecimento e fornecem comentários ou sugestões de melhoria. O feedback é ativamente coletado, analisado e utilizado para avaliar e aprimorar o desempenho em sustentabilidade do estabelecimento. Como parte do processo, o estabelecimento identifica tendências na percepção e satisfação dos clientes relacionadas ao desempenho em sustentabilidade e implementa as melhorias necessárias. Se o feedback destacar questões que exijam ação corretiva, o estabelecimento as resolve prontamente, quando viável.</i></p> <p><i>Os clientes são convidados a participar do processo de feedback durante a sua estadia, no check-in ou no check-out, pessoalmente ou por meios digitais (por exemplo, e-mail, código QR, aplicativo).</i></p> <p><i>A Green Key fornece um questionário padronizado para clientes (disponível na Green Key Toolbox⁵³) que pode ser utilizado ou integrado ao processo de feedback.</i></p> <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>evidências que demonstrem que um sistema de feedback dos clientes foi implementado (ou seja, como o feedback é coletado);</i> • <i>um documento que analise os resultados da rodada de feedback mais recente, identificando insights-chave e áreas a serem melhoradas; e</i> • <i>documentação das ações implementadas em resposta ao feedback dos clientes, que pode estar vinculada ao plano de ação do estabelecimento (ver critério 1.3).</i>

⁵² Consulte o glossário na p. 4.

⁵³ Consulte o glossário na p. 4.

		Em circunstâncias específicas, para candidatos que se inscrevem pela primeira vez, o estabelecimento apresenta um plano por escrito descrevendo como o feedback dos clientes será coletado, analisado e utilizado.
2.7	<p>O estabelecimento comunica ativamente as suas práticas de sustentabilidade e participa nas atividades da Green Key nos meios digitais. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância A divulgação pública dos esforços de sustentabilidade aumenta a conscientização dos clientes, fortalece a credibilidade e incentiva a adoção mais ampla de práticas responsáveis em todo o setor de turismo.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento comunica ativamente suas práticas de sustentabilidade, seu progresso e seu envolvimento com o Green Key por meio de seus próprios canais de mídia digital. Estes podem incluir canais de mídia social, o site do estabelecimento, boletins informativos ou outras mídias digitais gerenciadas pelo estabelecimento.</p> <p>A comunicação é planejada e implementada em momentos-chave do ciclo de certificação, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a emissão do certificado Green Key; e • pelo menos uma atualização intermediária. <p>O estabelecimento é incentivado a interagir com a Green Key nas redes sociais, seguindo os canais oficiais da Green Key (por exemplo, LinkedIn, Instagram), compartilhando conteúdos relevantes, participando de iniciativas de conscientização da Green Key e divulgando mensagens de sustentabilidade. Durante cada ano de certificação, o estabelecimento envia pelo menos 1 Boa Prática verificada à Green Key International ou ao seu Operador Nacional para possível divulgação e aprendizagem entre pares. Recomenda-se ainda que o estabelecimento utilize o calendário de conscientização sobre sustentabilidade da Green Key (disponível na Caixa de Ferramentas da Green Key⁵⁴) e os materiais de campanhas internacionais para inspiração e alinhamento de conteúdo.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta um resumo de suas atividades de comunicação, incluindo links ou capturas de tela de publicações nas redes sociais.</p>
Turismo Responsável		
2.8	Informações sobre parques,	<p>Relevância Fornecer aos clientes informações sobre áreas naturais próximas promove a conscientização ambiental, apoia</p>

⁵⁴ Consulte o glossário na p. 4.

<p>praias e outras áreas naturais ecologicamente sensíveis nas proximidades estão disponíveis para os clientes. (I/G)</p> <p>HH, CHP, SA, A (I) CC, R (G)</p> <p>①</p>	<p>comportamentos turísticos responsáveis e fortalece o perfil de sustentabilidade do estabelecimento. Ao incentivar atividades recreativas e educacionais baseadas na natureza, o estabelecimento ajuda os clientes a se conectarem com os ecossistemas locais, ao mesmo tempo em que promove sua proteção e preservação a longo prazo.</p> <p>Expectativas de implementação</p> <p>O estabelecimento oferece informações por escrito sobre áreas naturais próximas, tais como parques, paisagens, zonas de conservação da natureza, praias e outras áreas ecologicamente sensíveis. As informações são compartilhadas juntamente com o material exigido pelo critério 2.9.</p> <p>Este material de comunicação⁵⁵ incentiva os clientes a participar de atividades ao ar livre ou baseadas na natureza para fins de conscientização e bem-estar pessoal, tais como caminhadas, corridas, ciclismo, natação, vela, canoagem, observação de pássaros, piqueniques ou visitas a parques infantis ao ar livre.</p> <p>As informações incluem o incentivo a seguir boas práticas internacionais e nacionais, bem como recomendações locais, para minimizar impactos negativos e aprimorar tanto os benefícios locais quanto a experiência dos clientes. As atividades são promovidas de forma a evitar danos à biodiversidade e, sempre que possível, a contribuir positivamente para sua proteção.</p> <p>As informações são claramente visíveis, relevantes para a experiência dos clientes e visualmente atraentes (garantindo que chamem a atenção), e são colocadas em áreas acessíveis aos clientes, como na recepção ou no balcão de concierge, em um canto ambiental no saguão, por meio de monitores de TV em áreas públicas ou de conferências, em pastas de clientes ou de salas de conferência, códigos QR e/ou aplicativos para clientes. Recomenda-se que as informações estejam disponíveis em mais de um idioma, dependendo do perfil típico dos clientes.</p> <p>Embora as informações sejam direcionadas principalmente aos clientes, recomenda-se que o estabelecimento forneça material semelhante aos funcionários para apoiar os clientes e aumentar a conscientização.</p> <p>① Nota sobre a adaptação nacional: nos Países Baixos, este critério é obrigatório para todas as categorias de estabelecimentos.</p> <p>Evidência de auditoria</p> <p>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta as informações fornecidas aos clientes sobre áreas naturais próximas. Isso inclui qualquer conteúdo interpretativo, orientações para visitantes e códigos de conduta. Verifica-se se o material é preciso, claramente exibido, multilíngue quando apropriado e visualmente atraente.</p>
--	---

⁵⁵ Consulte o glossário na p. 4.

2.9	<p>São fornecidas aos clientes informações que promovam um comportamento turístico responsável no destino. (I/G)</p> <p>HH, CHP, SA, A (I) CC, R (G)</p>	<p>Relevância Promover um comportamento responsável por parte dos visitantes ajuda a prevenir o excesso de turismo, minimizar os transtornos para as comunidades locais e fomentar o respeito pela cultura e pelas tradições locais. Ao informar os clientes sobre a conduta adequada e as diretrizes locais, o estabelecimento apoia o turismo socialmente sustentável e relações positivas com a comunidade anfitriã.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento fornece informações por escrito aos clientes que promovam um comportamento responsável no destino. As informações incluem, quando apropriado, referência às diretrizes nacionais ou locais de conduta turística, incluindo as dos ministérios do turismo ou das autoridades turísticas locais. Recomenda-se que sejam consultados os sites oficiais nacionais, regionais ou municipais relevantes ao elaborar o conteúdo.</p> <p>Exemplos de condutas abordadas incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) normas gerais que ajudam a prevenir o excesso de turismo⁵⁶ ; b) diretrizes para um comportamento respeitoso em relação às comunidades locais e ao meio ambiente local; c) normas para visitas turísticas; d) comportamento recomendado ao visitar instituições/locais religiosos e históricos; e/ou e) orientações para evitar o descarte de lixo e proteger os espaços públicos. <p>As informações são claras, precisas, visualmente atraentes, atualizadas e facilmente acessíveis aos clientes em áreas como a recepção, os quartos, plataformas digitais ou e-mails de confirmação de reserva.</p> <p>Modelos de comunicação personalizáveis estão disponíveis na Green Key Toolbox⁵⁷ .</p> <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta os materiais compartilhados com os clientes que promovem um comportamento turístico responsável. Verifica-se se esses materiais atendem aos requisitos acima e refletem o contexto local específico.</p>
2.10	<p>O estabelecimento oferece e</p>	<p>Relevância <i>A realização e a promoção ativa de atividades de conscientização para os clientes aumentam a compreensão sobre o desenvolvimento sustentável, incentivam comportamentos responsáveis e fortalecem o envolvimento com questões ambientais e</i></p>

⁵⁶ Consulte o glossário na p. 4.

⁵⁷ Consulte o glossário na p. 4.

<p>promove ativamente pelo menos quatro atividades de conscientização para os clientes, com foco no desenvolvimento sustentável, no meio ambiente e na comunidade local. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>sociais relevantes para o destino e a comunidade local.</p> <p>Expectativas de implementação</p> <p>O estabelecimento implementa e promove ativamente pelo menos 4 iniciativas de conscientização por período de certificação (por exemplo, 2 atividades por ano civil). Estas incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 iniciativa focada em questões ambientais (por exemplo, Dia da Terra, ações de limpeza, conservação da biodiversidade); e • 1 iniciativa focada em aspectos sociais (por exemplo, iniciativas beneficentes, comemorações públicas, eventos de arrecadação de fundos). <p>As atividades de conscientização incluem a participação e o envolvimento dos clientes, tais como:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) participação em eventos, por exemplo, Hora do Planeta, Dia da Terra, Semana da Economia de Energia, Semana da Redução de Resíduos, Dia Mundial da Alimentação, Dia Mundial do Veganismo, Dia Mundial do Vegetarianismo, Dia Mundial do Meio Ambiente etc.; b) promoção de atividades sem uso de carros, passeios guiados pela natureza dentro ou nas proximidades das instalações, participação em eventos de plantio de árvores ou outras iniciativas de ação climática; c) criação de áreas verdes favoráveis aos polinizadores⁵⁸, atividades de proteção da flora e fauna locais; d) atividades de colheita e apanha de alimentos; e/ou e) eventos de limpeza de praias, atividades educacionais com escolas, eventos beneficentes. <p>Todas as atividades, incluindo as de colheita e apanha de alimentos, são realizadas como atividades regulamentadas, sustentáveis e em conformidade com as leis locais, nacionais e internacionais.</p> <p>A participação dos clientes é ativamente assegurada e documentada. Atividades exclusivas para funcionários não atendem a este critério. Dias de conscientização recorrentes (por exemplo, a Hora do Planeta) são aceitáveis, desde que a participação dos clientes seja documentada.</p> <p>Recomenda-se que o estabelecimento utilize também o calendário de conscientização sobre sustentabilidade da Green Key (disponível na Green Key Toolbox) e materiais de campanhas internacionais (por exemplo, Boas Práticas) para inspiração e alinhamento de conteúdo.</p> <p>Evidências de auditoria</p> <p>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação que comprove as atividades de sensibilização realizadas no último</p>
---	---

⁵⁸ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>ano civil completo e as planejadas para os próximos dois anos civis. As evidências aceitas incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) uma lista datada de atividades (incluindo localização e número aproximado de participantes); b) materiais de comunicação; e/ou c) fotografias com data e hora e quaisquer materiais utilizados para promover o envolvimento dos clientes.
2.11	<p>O estabelecimento oferece ou facilita o acesso ao aluguel de meios de transporte não motorizados para os clientes. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, A</p> <p>①</p>	<p>Relevância Promover ou oferecer acesso a bicicletas e/ou outras formas de transporte não motorizado (por exemplo, canoas, trenós, sapatos para neve ou equipamentos de esqui) reduz as emissões de gases de efeito estufa, apoia a mobilidade sustentável e promove a saúde e o bem-estar dos clientes. Fornecer ou facilitar o acesso a bicicletas permite deslocamentos de baixo impacto dentro do destino e contribui para experiências mais ecológicas para os clientes.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento oferece ou facilita o acesso a meios de transporte não motorizados para os clientes. Isso inclui:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) oferecer a possibilidade de empréstimo ou aluguel de bicicletas ou outras formas de transporte não motorizado (por exemplo, canoas, trenós a pedal, raquetes de neve, esquis de fundo) diretamente no estabelecimento; ou b) indicar aos clientes um serviço de aluguel externo confiável, quando o fornecimento direto não for viável. <p>Bicicletas elétricas e patinetes elétricos não atendem a este critério (ver critério 2.5).</p> <p>As informações sobre os meios de transporte não motorizados disponíveis estão acessíveis aos clientes em locais como a recepção, o balcão de concierge, o canto ambiental, monitores de TV, por meio de aplicativos para clientes, códigos QR ou em pastas nos quartos de clientes/salas de reuniões.</p> <p>① Nota sobre adaptação nacional: Na Bélgica, este critério é imperativo.</p> <p>Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma pelo menos 1 dos seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) a disponibilidade de meios de transporte não motorizados e a promoção desse serviço; ou b) a presença de informações claramente comunicadas que encaminhem os clientes a serviços de aluguel externos.

3. ÁGUA

Gestão hídrica, Poluição da água

Gestão hídrica

N.	Critério	Notas explicativas
3.1	<p>O consumo total de água é registrado pelo menos uma vez por mês. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância Para gerenciar e reduzir de forma eficaz os impactos ambientais e os custos operacionais, os estabelecimentos monitoram, registram e compreendem seu uso de água. O registro mensal do consumo de água permite a detecção precoce de ineficiências ou vazamentos, apoia a tomada de decisões baseada em dados e está alinhado com as boas práticas em relatórios de sustentabilidade.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento registra seu consumo total de água pelo menos uma vez por mês. Recomenda-se que o estabelecimento registre o consumo total de água com frequência superior a uma vez por mês e/ou registre a intensidade do consumo de água (por diária/área/visitantes etc.), pois isso permitirá um melhor acompanhamento das tendências de eficiência e desempenho.</p> <p>As leituras são sistemáticas e armazenadas em um formato rastreável. A metodologia de coleta de dados é documentada (por exemplo, dados de contas de serviços públicos, submedidores, leituras automatizadas online ou manuais). A origem e os usos da água são indicados (por exemplo, abastecimento municipal medido ou não medido, captação no local etc.). Isso permite que o estabelecimento distinga entre mudanças nos níveis de consumo e na fonte de água.</p> <p>Nos casos em que a água não é fornecida por um prestador de serviços público, o estabelecimento mantém documentação que confirme que o seu abastecimento de água é legalmente autorizado e está em conformidade com os requisitos locais ou nacionais. Em regiões ou durante períodos em que a escassez de água, a falta de água ou restrições à captação sejam oficialmente declaradas pelas autoridades locais ou nacionais, o estabelecimento assegura também que a sua captação ou utilização de água seja autorizada pela autoridade local competente e não afete negativamente o ambiente ou o abastecimento local.</p> <p>Quando os dados mensais não estiverem diretamente disponíveis (por exemplo, devido a restrições estruturais, limitações</p>

		<p>dos serviços públicos, locais sem infraestrutura de medição ou edifícios de uso compartilhado), o estabelecimento deve fornecer a estimativa mensal mais precisa possível. Os métodos de estimativa aceitáveis incluem:</p> <ol style="list-style-type: none"> atribuição por área útil, ocupação ou referências comparáveis; estimativas com base na capacidade do tanque e na frequência de reabastecimento; ou registros de bombeamento ou registros de entrega. <p>Nesses casos, recomenda-se fortemente que o estabelecimento instale contadores de água separados para melhorar a precisão dos dados ao longo do tempo.</p> <p>Caso ocorram mudanças significativas no consumo de água (⁵⁹ es ou superiores), o estabelecimento investiga imediatamente qual pode ser a razão e implementa ações corretivas.</p> <p>Os dados de monitoramento de água coletados sob este critério podem ser utilizados como dados de referência para apoiar as metas de sustentabilidade do estabelecimento nos critérios 1.2 e 1.3.</p> <p>Evidências de auditoria</p> <p>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> registros mensais de consumo de água dos últimos 2 anos civis para cada fonte de água utilizada (candidatos pela primeira vez ou estabelecimentos recém-inaugurados devem apresentar dados do ano civil completo anterior ou, no mínimo, 3 meses de dados, caso não haja dados históricos disponíveis); e documentação de apoio que descreva a metodologia de coleta de dados utilizada (por exemplo, contas de serviços públicos, registros manuais, leituras online automatizadas, fotos dos medidores que mostrem o consumo quando não houver registros disponíveis). O auditor realiza amostragens⁶⁰ da documentação de apoio, analisando uma amostra de 3 itens relevantes (metodologia C)⁶¹. Quando houver múltiplas fontes de água, anos, locais ou sistemas envolvidos, o auditor seleciona a amostra de modo a refletir essa diversidade. <p>Em circunstâncias específicas, o estabelecimento apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> documentação comprovando que o abastecimento de água é legalmente autorizado e está em conformidade com os requisitos locais ou nacionais, nos casos em que a água não é fornecida por um abastecedor público. Além disso, em regiões ou durante períodos em que a escassez de água, a falta de água ou restrições à captação sejam oficialmente declaradas pelas autoridades locais ou nacionais, o estabelecimento anexa uma licença ou declaração da autoridade local competente confirmando que a captação ou o uso da água não afetam negativamente o meio ambiente ou o abastecimento local; e/ou
--	--	---

⁵⁹ Consulte o glossário na p. 4.

⁶⁰ Consulte o glossário na p. 4.

⁶¹ Consulte o glossário na p. 4.

		<ul style="list-style-type: none"> os dados estimados e a metodologia de estimativa, nos casos em que os dados mensais não estejam disponíveis.
3.2	<p>As saídas de água são monitoradas ativamente e os vazamentos são prontamente solucionados. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância Torneiras e pontos de água com goteiras ou vazamentos (torneiras, chuveiros, vasos sanitários, piscinas internas e externas etc.) em áreas públicas, quartos de clientes e áreas de funcionários aumentam desnecessariamente o consumo de água e afetam negativamente a pegada ambiental do estabelecimento.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento monitora ativamente as torneiras e repara vazamentos sem demora. Um Procedimento Operacional Padrão (POP) por escrito⁶² está em vigor e define verificações regulares e procedimentos de reparo para torneiras com vazamentos visíveis.</p> <p>O POP⁶³ define a frequência das verificações de acordo com o tipo e o uso da saída, conforme segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> saídas de alta utilização ou de alto risco (por exemplo, banheiros sociais, quartos de clientes, instalações da piscina, torneiras externas) são verificadas pelo menos a cada vez que a área é limpa; as torneiras de uso médio (por exemplo, banheiros de funcionários, cozinhas de serviço) são verificadas pelo menos uma vez por semana; e as torneiras de baixo uso ou raramente utilizadas (por exemplo, chuveiros externos sazonais, pias de manutenção) são verificadas pelo menos uma vez por mês ou antes do uso previsto. <p>Quando são identificadas torneiras com vazamentos, o estabelecimento implementa ações corretivas para reparar os vazamentos. Os vazamentos detectados e as ações de resposta correspondentes são registrados em um livro de incidentes ou registro de manutenção. Os funcionários responsáveis pelas inspeções (por exemplo, equipe de limpeza, técnicos etc.) estão cientes dos procedimentos em vigor.</p> <p>Recomenda-se a instalação de um sistema automático de detecção de vazamentos de água para identificar rapidamente os vazamentos e o uso de uma lista de verificação digital de auditoria. Para piscinas externas ou internas, o monitoramento pode incluir inspeções visuais ao redor da piscina, mas uma solução melhor é instalar um hidrômetro separado para monitorar o consumo de água da piscina (ver critério 3.8) ou um detector de vazamentos de água.</p> <p>Evidências da auditoria</p>

⁶² Consulte o glossário na p. 4.

⁶³ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o POP ⁽⁶⁴⁾ por escrito para a verificação das saídas de água de acordo com a frequência acima indicada.</p> <p>Em circunstâncias específicas, quando forem observadas saídas de água com vazamento, o estabelecimento apresenta o registro de incidentes e as ações corretivas tomadas após a constatação dos vazamentos.</p> <p>Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens⁶⁵ em pelo menos 1 área social (por exemplo, lobby/banheiro social), 1 área de funcionários/back-office e nos quartos de clientes, seguindo a metodologia A, conforme descrito no glossário. Se forem observados vazamentos, o estabelecimento deve demonstrar que foram implementadas medidas corretivas.</p>
3.3	<p>O fluxo de água em pelo menos 80% dos chuveiros não excede 9 litros por minuto. (I)</p> <p>HH, CHP, SA</p> <p>ⓘ</p>	<p>Relevância Reduzir o fluxo de água nos chuveiros ajuda a diminuir o impacto ambiental por meio da conservação da água. Garantir o uso eficiente da água é particularmente importante em instalações para clientes com alto consumo diário.</p> <p>Expectativas de implementação O fluxo de água em pelo menos 80% dos chuveiros nos quartos de clientes, áreas comuns, áreas de funcionários e outras áreas, como spas ou academias de ginástica, não deve exceder 9 litros (ou 2,68 galões americanos) por minuto. Em muitos casos, o fluxo de água nos chuveiros poderia ser ainda mais reduzido.</p> <p>Para estar em conformidade com este critério, o estabelecimento pode optar por instalar chuveiros com fluxo de água restrito ou dispositivos de restrição de água na base das mangueiras. A redução do fluxo de água é frequentemente obtida através da mistura de água com ar em aeradores de chuveiro. Uma solução de curto prazo também pode ser a redução da pressão da água no sistema de distribuição.</p> <p>Para as duchas, nas quais a restrição de vazão padrão é tecnicamente desafiadora, soluções alternativas, como duchas de baixo fluxo, válvulas de controle de vazão instaladas atrás da parede ou regulação da pressão da água na fonte, podem ser utilizadas para atender à exigência de vazão.</p> <p>Alguns modelos de duchas de baixo fluxo, particularmente em áreas de uso intenso, como academias ou spas, podem exigir ajustes para manter o conforto do usuário e a limpeza (por exemplo, para evitar acúmulo ou odor nos ralos).</p>

⁶⁴ Consulte o glossário na p. 4.

⁶⁵ Consulte o glossário na p. 4.

	<p>Os estabelecimentos são incentivados a selecionar chuveiros com eficiência hídrica, desempenho e durabilidade comprovados, e a considerar qualquer manutenção necessária ou adaptações à experiência do usuário durante o planejamento de aquisição e instalação.</p> <p>Para promover ainda mais a redução do consumo de água, recomenda-se que o estabelecimento instale sinalização ou utilize estímulos comportamentais nas áreas de clientes e funcionários para incentivar o uso responsável da água, como tomar banhos mais curtos.</p> <p>Quando tanto os chuveiros manuais quanto as duchas estiverem instalados, o critério se aplica a ambos os tipos.</p> <p>Torneiras de banheira em conjunto com chuveiros não estão incluídas neste critério.</p> <p>O estabelecimento mantém um registro documentado do número total de chuveiros. Antes da auditoria, o estabelecimento realiza verificações internas do fluxo de água dos chuveiros para demonstrar conformidade. Para candidatos pela primeira vez, as verificações internas são realizadas em pelo menos 80% do número total de chuveiros, demonstrando que estes não excedem 9 L/min.</p> <p>Para os candidatos que renovam a certificação, as verificações internas são realizadas em pelo menos 50% dos chuveiros que estavam incluídos no grupo anterior de 80%, demonstrando que eles continuam a não exceder 9 L/min. Todas as medições são documentadas em um formato rastreável e atualizadas pelo menos uma vez nos últimos 6 meses antes da auditoria.</p> <p>① Nota sobre adaptação nacional: Na BE, DK, FI, MX, NL, NO, SE, o fluxo de água em pelo menos 90% dos chuveiros não excede 9 litros por minuto.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o resumo das verificações internas realizadas de acordo com os requisitos acima.</p> <p>Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens⁶⁶ em pelo menos 1 chuveiro da área social, 1 chuveiro de funcionários/área administrativa e nos quartos de clientes, seguindo a metodologia A, descrita no glossário, para verificar o fluxo de água dos chuveiros em cada uma das áreas listadas (metodologia B).</p>
--	--

⁶⁶ Consulte o glossário na p. 4.

<p>3.4</p>	<p>O fluxo de água em pelo menos 80% das torneiras para lavagem das mãos não excede 8 litros por minuto. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>①</p>	<p>Relevância A redução do fluxo de água nas torneiras ajuda a diminuir o impacto ambiental, conservando água em áreas de uso frequente e menos frequente. Sistemas de torneiras eficientes desempenham um papel fundamental na economia diária de água em áreas destinadas a clientes e funcionários.</p> <p>Expectativas de implementação O fluxo de água em pelo menos 80% das torneiras para lavagem das mãos (incluindo torneiras com sensores) nos quartos, áreas de funcionários e outras áreas públicas, como banheiros públicos, áreas de spa ou academias/centros de fitness, não excede 8 litros (ou 2,81 galões americanos) por minuto. Em muitos casos, o fluxo de água nas torneiras poderia ser ainda mais reduzido.</p> <p>Para cumprir o critério, o estabelecimento pode optar por instalar torneiras com vazão restrita ou por dispositivos de restrição de água nas torneiras. A redução do fluxo de água é frequentemente obtida através da combinação de água com ar em aeradores de torneira. Uma solução de curto prazo também pode ser a redução da pressão da água no sistema de distribuição.</p> <p>Alguns modelos de torneiras com eficiência hídrica podem exigir limpeza ou ajustes mais frequentes para manter a higiene e a usabilidade, especialmente em áreas de alto tráfego. Os estabelecimentos são incentivados a selecionar torneiras com desempenho comprovado e facilidade de manutenção, e a considerar as necessidades de limpeza e o conforto do usuário ao tomar decisões de aquisição.</p> <p>Para promover ainda mais o uso eficiente da água, recomenda-se que o estabelecimento inclua sinalização ou mensagens de incentivo comportamental perto das torneiras nos banheiros dos clientes e nas áreas dos funcionários, incentivando os usuários a fechar a torneira quando terminarem de usá-la.</p> <p>Este critério se aplica apenas a torneiras para lavagem das mãos e não se aplica a torneiras de cozinha ou de serviço. O estabelecimento mantém um registro documentado do número total de torneiras para lavagem das mãos (incluindo torneiras com sensores). Antes da auditoria, o estabelecimento realiza verificações internas do fluxo de água das torneiras para lavagem das mãos a fim de demonstrar conformidade. Para candidatos que se inscrevem pela primeira vez, as verificações internas são realizadas em pelo menos 80% do número total de torneiras para lavagem das mãos, demonstrando que essas torneiras não excedem 8 L/min. Para os candidatos que renovam a certificação, as verificações internas são realizadas em pelo menos 50% das torneiras que estavam incluídas no grupo anterior de 80%, demonstrando que elas continuam a não exceder 8 L/min. Todas as medições são documentadas em um formato rastreável e atualizadas pelo menos uma vez nos últimos 6 meses antes da auditoria.</p> <p>① Nota sobre adaptação nacional: Na BE, DK, FI, MX, NL, NO, PT, SE, o fluxo de água em pelo menos 90% das torneiras</p>
------------	--	--

		<p>para lavagem das mãos não excede 6 litros por minuto.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o resumo das verificações internas realizadas, de acordo com os requisitos acima.</p> <p>Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens⁶⁷ em pelo menos 1 área social (saguão/banheiro), 1 área de funcionários/back-office e nos quartos de clientes, seguindo a metodologia A descrita no glossário, para verificar o fluxo de água das torneiras em cada uma das áreas listadas (metodologia B).</p>
3.5	<p>Os mictórios possuem sensores, dispositivos de economia de água ou são do tipo sem água. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância Mictórios de baixo fluxo, com sensores ou sem água no estabelecimento podem contribuir para uma redução do impacto ambiental ao diminuir o consumo de água. Mictórios tradicionais podem desperdiçar grandes volumes de água devido a mecanismos de descarga ineficientes.</p> <p>Expectativas de implementação Nos locais onde há mictórios, estes devem possuir sensores de detecção individuais, um botão de “acionamento” (com descarga de no máximo 3 litros ou 0,79 galões americanos por descarga) ou ser do tipo sem água.</p> <p>Nos locais onde são utilizados mictórios sem água, o sistema deve ser mantido de acordo com as especificações do fabricante.</p> <p>Alguns modelos de mictórios com baixo consumo de água ou sem água podem exigir manutenção ou limpeza mais frequentes para garantir a higiene e o controle de odores, especialmente em áreas públicas de alto uso. Os estabelecimentos são incentivados a selecionar mictórios com desempenho e durabilidade comprovados e a incluir um planejamento de manutenção adequado e treinamento da equipe⁶⁸ como parte do processo de aquisição e instalação.</p> <p>Este critério aplica-se a mictórios localizados em áreas públicas do estabelecimento (por exemplo, saguões, restaurantes, instalações comuns) e em áreas destinadas ao pessoal.</p> <p>Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma se os mictórios estão equipados com sensores de detecção individuais, sistemas de descarga por botão com fluxo restrito ou se são do tipo sem água.</p>

⁶⁷ Consulte o glossário na p. 4.

⁶⁸ Consulte o glossário na p. 4.

<p>3.6</p>	<p>Os sanitários recém-adquiridos possuem um sistema de descarga dupla com no máximo 3/6 litros por descarga ou no máximo 4,5 litros para sistemas de descarga com sensores. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>ⓘ</p>	<p>Relevância</p> <p>Para minimizar o impacto ambiental e reduzir o consumo de água, os vasos sanitários recém-instalados devem atender a altos padrões de eficiência hídrica. Equipamentos eficientes⁶⁹ desempenham um papel fundamental na conservação dos recursos hídricos e no apoio à gestão responsável das instalações.</p> <p>Expectativas de implementação</p> <p>Os sanitários adquiridos nos últimos 24 meses (para candidatos que se recandidatam) e nos últimos 6 meses (para candidatos pela primeira vez) para quartos de clientes, áreas públicas e áreas de funcionários devem ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) sanitários de descarga dupla com no máximo 3/6 litros por descarga (0,79/1,59 galões americanos); ou b) sanitários com sistemas de descarga por sensor que permitam um máximo de 4,5 litros por descarga (1,19 galões americanos). <p>A eficiência hídrica exigida é alcançada por meio de uma especificação técnica permanente ou restrição incorporada, e não por meio de uma configuração temporária ajustável pelo usuário.</p> <p>Outros modelos com eficiência hídrica que atinjam desempenho equivalente ou superior são aceitos (por exemplo, vasos sanitários de alta eficiência, modelos assistidos a vácuo), desde que as especificações técnicas demonstrem que o consumo médio de água por ciclo de descarga seja igual ou inferior a 3/6 litros para vasos sanitários de descarga dupla ou 4,5 litros para modelos com sensores.</p> <p>Para apoiar ainda mais as práticas de economia de água em modelos mais antigos, recomenda-se a instalação de dispositivos físicos que reduzam o volume de descarga, sempre que possível, e considerar a colocação de sinalização ou medidas de incentivo comportamental para promover o uso da descarga com baixo consumo de água.</p> <p>Alguns modelos de vasos sanitários de descarga reduzida podem exigir limpeza mais frequente para manter os padrões de higiene, especialmente em áreas públicas de alto uso. Recomenda-se que os estabelecimentos selecionem vasos sanitários com baixo consumo de água e desempenho comprovado na descarga, e incluam o planejamento de manutenção como parte da decisão de aquisição.</p> <p>ⓘ Nota sobre adaptação nacional: Na França (FR) e em Portugal (PT), os vasos sanitários recém-adquiridos são equipados com um sistema de descarga dupla com um máximo de 3/6 litros por descarga, ou um máximo de 4,5 litros para sistemas de descarga com sensor. Além disso, 50% de todos os vasos sanitários existentes têm um máximo de 6 litros por descarga.</p> <p>Evidências de Auditoria</p>
------------	--	--

⁶⁹ Consulte o glossário na p. 4.

		Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta faturas de sanitários adquiridos nos últimos 24 meses (para requerentes que renovam o pedido) ou 6 meses (para requerentes pela primeira vez), com a data de compra e o volume de descarga de cada unidade indicados.
3.7	<p>As máquinas de lavar louça e de roupa adquiridas recentemente são eficientes em termos de consumo de água. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância Máquinas de lavar louça e de lavar roupa são uma das principais fontes de consumo de água em operações de hospitalidade. Garantir que todos os modelos recém-adquiridos sejam eficientes reduz o impacto ambiental e os custos operacionais, ao mesmo tempo em que apoia as compras sustentáveis.</p> <p>Expectativas de implementação As máquinas de lavar louça e de roupa adquiridas nos últimos 24 meses (para candidatos que se recandidatam) ou nos últimos 6 meses (para candidatos pela primeira vez) cumprem os requisitos de baixo consumo de água, conforme listado abaixo, de acordo com o tipo de aparelho.</p> <p>Para máquinas de lavar louça:</p> <ul style="list-style-type: none"> • as máquinas de lavar louça profissionais de mesa ou em túnel não excedam 3,5 litros (ou 0,92 galões americanos) por cesto. Quando estiverem disponíveis apenas dados de consumo por programa, o estabelecimento deve demonstrar que o consumo médio não excede 3,5 litros por cesto equivalente; e • as máquinas de lavar louça domésticas ou de menor porte devem demonstrar baixo consumo de água por ciclo, comprovado por normas internacionais ou nacionais reconhecidas (por exemplo, pertencendo a uma das duas classes/classificações de eficiência mais altas disponíveis no mercado, com normas internacionais equivalentes aceitas, tais como a classe de eficiência hídrica do Selo Energético da UE, os limites de eficiência hídrica do Energy Star ou outros selos de eficiência nacionais/regionais). <p>Para máquinas de lavar roupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • as máquinas profissionais ou comerciais não excedam 7 l/kg de roupa. Quando não houver modelos que atendam a esse limite razoavelmente disponíveis no mercado, deve ser cumprido o limite de eficiência mais rigoroso disponível localmente; e • as máquinas domésticas ou de menor porte devem apresentar baixo consumo de água por ciclo, comprovado por normas nacionais ou internacionais reconhecidas (por exemplo, entre uma das duas classes/classificações de eficiência mais elevadas disponíveis no mercado, sendo aceitas normas internacionais equivalentes, tais como o consumo de água por ciclo do Rótulo Energético da UE para o programa Eco 40-60, os limites de eficiência hídrica da Energy Star ou outros rótulos de eficiência nacionais/regionais). Quando houver dados de litros por quilograma disponíveis, o estabelecimento deve demonstrar que o desempenho é equivalente a esses modelos ou rótulos de alta eficiência.

		<p>O estabelecimento assegura que o tipo e a capacidade do aparelho correspondam à escala operacional do estabelecimento. Por exemplo, cozinhas profissionais⁷⁰ utilizam máquinas de lavar louça de nível comercial, enquanto cozinhas menores, apartamentos ou situações de baixo uso (por exemplo, bares com lavagem mínima de louça ou manuseio apenas de uniformes) podem justificar o uso de aparelhos domésticos, desde que atendam aos limites de eficiência hídrica.</p> <p>A utilização e manutenção adequadas do equipamento (de acordo com as instruções do fabricante) são asseguradas para manter a eficiência hídrica pretendida e a longevidade do equipamento.</p> <p>Este critério aplica-se a todas as áreas relevantes do estabelecimento, incluindo áreas comuns de cozinha/lavanderia e apartamentos.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • uma lista dos aparelhos adquiridos nos últimos 24 meses (para candidatos que renovam a certificação) ou nos últimos 6 meses (para candidatos pela primeira vez); e • as especificações de consumo de água correspondentes (por exemplo, especificações técnicas, classificações/rótulos de eficiência ou dados do fornecedor indicando litros por ciclo ou por kg de roupa).
3.8	<p><i>Medidores de água separados são instalados em áreas com alto consumo de água. (G)</i></p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância <i>Para rastrear melhor o consumo de água nas diferentes partes do estabelecimento e apoiar metas significativas de redução do consumo, é fundamental monitorar detalhadamente, principalmente em áreas com alta demanda de água. A submedição fornece dados críticos que podem ser utilizados para identificar ineficiências, localizar vazamentos e definir prioridades para ações.</i></p> <p>Expectativas de implementação <i>O estabelecimento instala pelo menos 2 medidores de água separados adicionais (ou dispositivos com funcionalidade semelhante implantados em escala significativa, como chuveiros inteligentes que registram o consumo), em áreas com alto consumo de água⁷¹ ou onde a submedição apoia metas significativas de redução do consumo de água. Se o estabelecimento for grande, com muitos quartos de clientes e salas de reunião, medidores de água separados para diferentes partes (ou cada quarto) do estabelecimento podem ser instalados.</i></p> <p><i>Com mais medidores de água instalados, o consumo em cada medidor é obtido e registrado. Idealmente, o consumo de água dos diferentes medidores é registrado com frequência superior a uma vez por mês, pois isso produzirá informações mais detalhadas.</i></p>

⁷⁰ Consulte o glossário na p. 4.

⁷¹ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>Os dados dos submedidores são integrados ao sistema geral de monitoramento do consumo de água (critério 3.1) para apoiar uma análise abrangente. O fornecimento de informações mais precisas sobre o uso da água por meio de medidores de água adicionais e separados permite que o estabelecimento defina metas mais adequadas para a redução do consumo de água. Os dados de monitoramento do consumo de água coletados sob este critério também podem ser utilizados como dados de referência para apoiar as metas de sustentabilidade do estabelecimento previstas no critério 1.2.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma a presença de submedidores e a metodologia em vigor para monitorar o consumo.</p>
3.9	<p>Foi realizada, nos últimos 6 anos, uma avaliação de risco hídrico adequada ao contexto local e à escala operacional. (G)</p> <p>HH, CHP, CC, A</p>	<p>Relevância A gestão sustentável da água requer uma compreensão dos riscos locais relacionados à água para garantir o acesso a longo prazo, a resiliência da comunidade em torno de recursos compartilhados e a proteção ambiental. Uma avaliação abrangente dos riscos hídricos permite que a instituição antecipe desafios (tais como escassez, contaminação ou inundações) e tome medidas proativas e baseadas em evidências.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento realiza uma avaliação de riscos hídricos adequada ao seu contexto local e escala operacional. A avaliação identifica riscos potenciais relacionados à água nas instalações, que podem incluir, entre outros: escassez ou estresse hídrico (particularmente relevante em áreas urbanas ou áridas), secas, inundações, vulnerabilidade da infraestrutura e questões de qualidade da água, como contaminação ou salinidade, riscos relacionados a gelo/neve, bem como riscos exacerbados pelas mudanças climáticas, como o aumento da frequência de eventos climáticos extremos ou mudanças nos padrões de precipitação.</p> <p>A avaliação de riscos hídricos inclui uma análise das condições hídricas locais atuais e projetadas, levando em consideração variações sazonais, a governança hídrica regional e a demanda das comunidades ou indústrias vizinhas, áreas em risco de inundação, bem como fontes potenciais de contaminação. O resultado é um relatório que descreve os riscos identificados, o nível de exposição e vulnerabilidade e as ações recomendadas de mitigação ou adaptação.</p> <p>Caso sejam identificados riscos relacionados à água na avaliação, o estabelecimento desenvolve ou adapta um plano de resposta levando em consideração as ações recomendadas, em cooperação com outras partes interessadas relevantes (por exemplo, autoridades locais, concessionárias de água, grupos comunitários etc.). As conclusões orientam as decisões sobre abastecimento de água, investimentos em infraestrutura, preparação para emergências e esforços de conservação.</p> <p>A avaliação é realizada por uma autoridade competente e adequada ou por uma empresa externa (como uma consultoria certificada ou autoridade local de água), ou internamente pelo estabelecimento, caso a expertise e a metodologia apropriadas estejam disponíveis e documentadas (por exemplo, conduzida pelo Representante Green Key no Estabelecimento, engenheiro ou profissional</p>

		<p>com formação equivalente⁷², utilizando o Filtro de Risco Hídrico da WWF, o Atlas de Risco Hídrico Aqueduct do WRI, o CEO Water Mandate, a ISO 14046:2014 e/ou eventuais avaliações nacionais/regionais).</p> <p>Quando aplicável, a avaliação pode fazer referência a estruturas nacionais ou regionais existentes (por exemplo, avaliações de risco de água potável exigidas pela regulamentação aplicável). Em áreas urbanas onde os riscos de abastecimento e qualidade da água são geridos por serviços públicos, dados oficiais ou relatórios da autoridade local responsável pela água podem servir de base para a avaliação.</p> <p>A avaliação é revisada e atualizada pelo menos uma vez a cada 6 anos ou antes, caso haja mudanças significativas no contexto local, na disponibilidade de água ou nas operações do local.</p> <p>Os dados coletados sob este critério podem ser utilizados como dados de referência para apoiar as metas de sustentabilidade do estabelecimento nos critérios 1.2 e 1.3.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a sua mais recente avaliação de riscos hídricos.</p> <p>Em circunstâncias específicas, quando riscos tiverem sido identificados, o estabelecimento apresenta documentação que demonstre como as conclusões foram abordadas (por exemplo, plano de resposta desenvolvido devido aos riscos identificados).</p>
3.10	<p>A água da chuva e/ou o condensado do ar-condicionado são coletados e utilizados para fins adequados. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância A coleta e a reutilização da água da chuva e/ou da condensação do ar-condicionado reduzem a demanda por água potável e contribuem para a conservação hídrica a longo prazo. Essa prática é especialmente relevante e fortemente incentivada em áreas afetadas pela escassez de água ou pela alta demanda de refrigeração, onde a redução da dependência dos recursos hídricos é fundamental para a resiliência a longo prazo.</p> <p>Expectativas de implementação A água da chuva e/ou o condensado do ar-condicionado são coletados por meio de tanques, cisternas ou sistemas abertos, como lagoas ou reservatórios. A água da chuva e/ou o condensado do ar-condicionado coletados são utilizados para fins como:</p> <ol style="list-style-type: none"> irrigação de jardins e áreas verdes⁷³; descarga de vasos sanitários; limpeza de veículos, áreas externas ou superfícies; sistemas de refrigeração;

⁷² Consulte o glossário na p. 4.

⁷³ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>e) lavagem de roupas (quando permitido pelas regulamentações nacionais ou regionais); e/ou f) consumo humano após tratamento adequado (quando permitido pela legislação nacional ou regional).</p> <p>A captação e o uso de água da chuva e/ou condensado de ar-condicionado são realizados com segurança, com manutenção adequada e de acordo com a finalidade pretendida, garantindo que não haja efeitos adversos sobre os clientes e funcionários do estabelecimento, a população local e o meio ambiente.</p> <p>Recomenda-se que, sempre que viável, o estabelecimento instale um hidrômetro para monitorar a quantidade de água da chuva e/ou condensado do ar-condicionado coletada e utilizada, e para documentar as finalidades para as quais a água da chuva e/ou o condensado do ar-condicionado são utilizados.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma a existência de instalações para a captação de água da chuva e/ou condensado de ar-condicionado.</p> <p>Em circunstâncias específicas, quando a água da chuva e/ou o condensado do ar-condicionado coletados forem utilizados para consumo humano, o estabelecimento deve apresentar documentação da autoridade competente que confirme que a água está em conformidade com as normas de saúde e segurança aplicáveis.</p>
3.11	<p>O fluxo de água em todas as torneiras para lavagem das mãos é de, no máximo, 5 litros por minuto. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>①</p>	<p>Relevância Reduzir o fluxo de água da torneira ajuda a diminuir o impacto ambiental, conservando água em áreas de uso frequente e menos frequente. Sistemas de torneiras eficientes desempenham um papel fundamental na economia diária de água em áreas destinadas a clientes e funcionários.</p> <p>Expectativas de implementação O fluxo de água em todas as torneiras para lavagem das mãos (incluindo torneiras com sensores) nos quartos, áreas públicas e áreas de funcionários não deve exceder 5 litros (ou 1,65 galões americanos) por minuto. Em alguns casos, o fluxo de água nas torneiras pode ser ainda mais reduzido.</p> <p>Para estar em conformidade com o critério, o estabelecimento pode optar por instalar torneiras com vazão restrita ou por dispositivos de restrição de água nas torneiras. A redução do fluxo de água é frequentemente obtida através da mistura de água com ar em aeradores de torneira. Uma solução de curto prazo também pode ser a redução da pressão da água no sistema de distribuição.</p> <p>Alguns modelos de torneiras com eficiência hídrica, especialmente aqueles com vazões muito baixas ou sistemas baseados em sensores, podem exigir limpeza ou ajustes mais frequentes para manter a higiene e a usabilidade, particularmente em áreas de alto</p>

		<p><i>tráfego. Os estabelecimentos são incentivados a selecionar torneiras com desempenho comprovado e facilidade de manutenção, e a considerar as necessidades de limpeza e o conforto do usuário ao tomar decisões de aquisição.</i></p> <p><i>Para apoiar ainda mais comportamentos de economia de água, recomenda-se que o estabelecimento inclua sinalização ou lembretes comportamentais próximos às torneiras nos banheiros dos clientes e nas áreas dos funcionários, incentivando os usuários a fechar a torneira quando terminarem.</i></p> <p><i>Este critério aplica-se apenas a torneiras para lavagem das mãos e não se aplica a torneiras de cozinha ou de serviço.</i></p> <p><i>O estabelecimento mantém um registro documentado do número total de torneiras para lavagem das mãos (incluindo torneiras com sensores). Antes da auditoria, o estabelecimento realiza auto verificações do fluxo de água das torneiras para lavagem das mãos a fim de demonstrar conformidade. Para candidatos que se inscrevem pela primeira vez, as verificações internas são realizadas em pelo menos 80% do número total de torneiras para lavagem das mãos, demonstrando que essas torneiras não excedem 5 L/min. Para os requerentes que renovam a certificação, as verificações internas são realizadas em pelo menos 50% das torneiras que estavam incluídas no grupo anterior de 80%, demonstrando que elas continuam a não exceder 5 L/min. Todas as medições são documentadas em um formato rastreável e atualizadas pelo menos uma vez nos últimos 6 meses anteriores à auditoria.</i></p> <p>① Nota sobre adaptação nacional: Na BE, DK, MX, NL, NO, PT, SE, o fluxo de água em todas as torneiras para lavagem das mãos é de, no máximo, 4 litros por minuto.</p> <p>Evidências da auditoria <i>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o resumo das verificações internas realizadas de acordo com os critérios acima.</i></p> <p><i>Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens⁷⁴ em pelo menos 1 área social (saguão/banheiro), 1 área de funcionários/back-office e nos quartos de clientes, seguindo a metodologia A descrita no glossário, para verificar o fluxo de água das torneiras em cada uma das áreas listadas (metodologia B).</i></p>
3.12	<p><i>Todas as torneiras públicas para lavagem das mãos estão equipadas com sistemas automáticos de</i></p>	<p>Relevância <i>Os banheiros sociais são fontes frequentes de desperdício de água, especialmente quando as torneiras são deixadas abertas acidentalmente. A instalação de torneiras para lavagem das mãos com corte automático de água ajuda a reduzir significativamente o consumo de água, ao mesmo tempo em que promove a higiene pública ao utilizar operação temporizada ou sem contato. Isso é especialmente impactante em locais de grande porte.</i></p> <p>Expectativas de implementação</p>

⁷⁴ Consulte o glossário na p. 4.

	<p>corte de água. (G)</p> <p>HH, CHP, CC, R, A</p>	<p>Todas as torneiras para lavagem das mãos em áreas públicas estão equipadas com sistemas de corte automático de água, tais como torneiras ativadas por sensor ou por botão, fornecendo apenas a quantidade de água necessária por ciclo de lavagem das mãos.</p> <p>As torneiras são configuradas com tempos de fluxo pré-definidos adequados (por exemplo, 5 a 10 segundos por ativação) para garantir a eficiência hídrica sem comprometer a usabilidade. Os estabelecimentos são responsáveis pela manutenção regular, incluindo a troca de baterias e a calibração de sensores, para garantir a funcionalidade e a precisão contínuas.</p> <p>Este critério não se aplica a quartos de clientes privados, pias de cozinha ou chuveiros com bidê.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma a presença e a funcionalidade de sistemas de corte automático de água nas torneiras públicas elegíveis para lavagem das mãos.</p>
3.13	<p>Não há banheiras, jacuzzis/spas ou piscinas privativas em nenhum dos quartos e suítes. (G)</p> <p>HH, SA, CHP</p>	<p>Relevância Banheiras, jacuzzis, banheiras de hidromassagem e piscinas privadas nos quartos de clientes normalmente consomem grandes volumes de água por utilização. Uma única banheira pode exigir 150–250 litros, enquanto jacuzzis/spas ou piscinas privadas podem consumir consideravelmente mais. Chuveiros com eficiência hídrica consomem menos da metade dessa quantidade. Em estabelecimentos turísticos, substituir banheiras, spas e piscinas nos quartos por chuveiros de baixo fluxo durante reformas é uma das medidas mais eficazes para reduzir o consumo de água por hóspede.</p> <p>Expectativas para a implementação O estabelecimento não oferece banheiras, jacuzzis/spas ou piscinas privativas em nenhum dos quartos e suítes.</p> <p>Considera-se aceitável tornar o equipamento existente inutilizável (por exemplo, removendo as tampas ou cortando o abastecimento de água).</p> <p>Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma que não há banheiras, jacuzzis/spas ou piscinas privativas em funcionamento em nenhum dos quartos e suítes, ou verifica que não é possível reservar um quarto com banheira, jacuzzi/spa ou piscina privativa.</p>
3.14	<p>Os principais sistemas de uso de água ao ar livre possuem medidas em vigor</p>	<p>Relevância A perda de água por evaporação é uma fonte significativa e frequentemente negligenciada de desperdício em sistemas de água expostos. A redução da evaporação melhora a eficiência hídrica e é especialmente crucial em áreas que enfrentam secas, altas</p>

	<p>para reduzir o consumo de água. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, A</p> <p>①</p>	<p>temperaturas e ventos, ou estresse hídrico. O controle eficaz da evaporação demonstra uma gestão responsável da água e contribui para os esforços de adaptação climática.</p> <p>Expectativas para a implementação</p> <p>O estabelecimento possui medidas em vigor para minimizar a evaporação nos principais sistemas de uso de água ao ar livre. Os sistemas incluem, por exemplo, piscinas, banheiras de hidromassagem, banheiras de spa, reservatórios de água da chuva, lagos, fontes e cachoeiras.</p> <p>Para cada tipo de sistema existente, é aplicada pelo menos uma medida de redução da evaporação, tal como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) uma cobertura física bem isolada (manual ou automatizada) utilizada fora do horário de funcionamento; b) um sistema alternativo para reduzir a evaporação, como uma barreira líquida ou em gel; c) quebra-ventos, isolamento ou estruturas de sombreamento para elementos aquáticos expostos; e/ou d) sistemas de armazenamento de água vedados ou fechados. <p>As medidas selecionadas são adaptadas ao contexto local, incluindo clima, tipo de sistema e exposição específica do local ao sol, vento ou calor.</p> <p>① Nota sobre adaptação nacional: Na Bélgica e nos Países Baixos, este critério é imperativo.</p> <p>Evidência de auditoria</p> <p>Durante a inspeção visual, o auditor confirma a presença de pelo menos 1 medida de controle de evaporação para cada tipo de sistema existente.</p>
<p>Poluição da água</p>		
<p>3.15</p>	<p>Todas as águas residuais são tratadas. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância</p> <p>O tratamento adequado e a descarga segura das águas residuais⁷⁵ são fundamentais para reduzir o impacto ambiental do estabelecimento, proteger os corpos d'água e salvaguardar as comunidades. Isso também garante o alinhamento com os padrões legais e éticos em matéria de saneamento e gestão ambiental.</p> <p>Expectativas de implementação</p>

⁷⁵ Consulte o glossário na p. 4.

	<p>O estabelecimento está conectado a um sistema público de esgoto existente ou trata as águas residuais em seu próprio sistema de esgoto. Os sistemas de tratamento no local incluem fossas sépticas, biodigestores, zonas úmidas artificiais ou outros sistemas de tratamento biológico.</p> <p>Este critério inclui águas residuais geradas em quartos de clientes, cozinhas, banheiros, lavanderias, piscinas, salas de reunião, banhos termais, instalações de spa ou bem-estar e outras áreas operacionais.</p> <p>Todas as águas residuais são tratadas de acordo com a legislação nacional e/ou (eventual) local. Caso não haja legislação sobre o assunto, as águas residuais são tratadas de acordo com o tratamento mais avançado possível que seja técnica e economicamente viável para o contexto do estabelecimento, garantindo a remoção dos principais poluentes (por exemplo, DBO, patógenos, sólidos em suspensão) a níveis que permitam a reutilização ou a descarga segura, ou seja, sem efeitos adversos para a população local e o meio ambiente.</p> <p>Caso o estabelecimento esteja conectado a um sistema de esgoto, ele deve apresentar uma licença, confirmação por escrito da autoridade competente ou outra evidência de conexão (por exemplo, faturas de serviços públicos, contratos de prestação de serviços, verificação por terceiros). Se o auditor suspeitar de irregularidades ou quando exigido pela regulamentação, o estabelecimento também deve demonstrar conformidade com os requisitos aplicáveis de descarga de águas residuais.</p> <p>Se o estabelecimento utilizar um sistema no local, deve apresentar evidências relevantes de autorização legal e funcionamento eficaz, tais como uma licença de instalação/operação válida, autorização ou confirmação por escrito da autoridade competente, bem como registros de manutenção. Caso tal licença não seja emitida por nenhuma autoridade, o estabelecimento deve apresentar resultados recentes de testes de qualidade da água (por exemplo, DBO, pH, turbidez) que demonstrem que o sistema trata as águas residuais de forma eficaz e em conformidade com as normas nacionais ou internacionais de descarga ou reutilização.</p> <p>Este critério diz respeito às águas cinzas e às águas negras. As águas pluviais estão excluídas, a menos que sejam coletadas e descarregadas através do mesmo sistema de águas residuais.</p> <p>Após o tratamento, as águas residuais tratadas são reutilizadas, sempre que possível (ver critério 3.17).</p> <p>Evidências de Auditoria</p> <p>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a licença, outra documentação adequada e/ou evidências relevantes, conforme descrito acima, demonstrando a conformidade com os requisitos relativos ao tratamento, descarga e/ou transferência de águas residuais para o sistema de esgoto.</p> <p>Sempre que possível, uma inspeção visual confirma a conformidade com os requisitos.</p>
--	---

3.16	<p>Pelo menos 1 caixa de gordura está instalado em cozinhas profissionais ou comerciais. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância Caixas de gordura em bom estado de funcionamento contribuem para a redução do impacto ambiental, poupando água e produtos químicos e evitando que gorduras, óleos e graxas (GOG) obstruam os esgotos.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento possui pelo menos 1 caixa de gordura que atenda a todos os pontos de drenagem relevantes onde é provável que GOG seja descarregado, tais como pias, máquinas de lavar louça ou ralos de piso em áreas de preparação de alimentos. Isso se aplica apenas a estabelecimentos com cozinha profissional ou comercial⁷⁶.</p> <p>Os coletores de gordura são esvaziados e mantidos de acordo com as especificações do fabricante e a regulamentação nacional/local aplicável. São limpos em intervalos regulares para garantir a funcionalidade e evitar odores ou transbordamentos (conforme exigido pelas normas nacionais ou com base no volume de uso). Quando apropriado, podem ser instalados sistemas de alerta ou sensores.</p> <p>Os resíduos de GOG coletados são tratados de acordo com os requisitos do critério 5.4.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta registros ou faturas de limpeza de coletores de gordura referentes aos últimos dois anos civis completos (os candidatos que se inscrevem pela primeira vez apresentam registros do último ano civil completo).</p> <p>Sempre que possível, uma inspeção visual confirma a presença de coletores de gordura em bom estado de funcionamento nos ralos da cozinha. Verifica-se se os sistemas têm dimensões adequadas, são mantidos regularmente e operam de forma eficaz. A inspeção pode incluir a verificação de componentes como vedações, tampas, tubos de entrada/saída e a verificação de ferrugem ou resíduos orgânicos em excesso.</p>
3.17	<p><i>O estabelecimento reutiliza águas residuais tratadas provenientes de sistemas internos ou de sistemas</i></p>	<p>Relevância <i>A reutilização de águas residuais tratadas⁷⁷ ajuda a reduzir a demanda por recursos hídricos e a minimizar o impacto ambiental do estabelecimento. Quando realizada com segurança, essa prática contribui para a conservação da água e a resiliência climática, especialmente em regiões com escassez hídrica.</i></p> <p>Expectativas de implementação</p>

⁷⁶ Consulte o glossário na p. 4.

⁷⁷ Consulte o glossário na p. 4.

<p>externos autorizados e pode fornecer águas residuais tratadas a terceiros. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>O estabelecimento trata e reutiliza águas residuais no local ou utiliza águas residuais tratadas provenientes de um serviço externo autorizado. Por outro lado, os estabelecimentos com instalações de tratamento no local podem doar ou fornecer águas residuais tratadas a um sistema municipal ou de terceiros autorizado para reutilização.</p> <p>As águas residuais reutilizadas são tratadas e utilizadas de acordo com os regulamentos nacionais ou regionais e as normas aplicáveis de saúde pública e segurança ambiental (por exemplo, normas nacionais de reutilização de águas residuais, diretrizes da OMS ou o Regulamento da UE sobre a Reutilização da Água). São utilizadas apenas para fins seguros e não potáveis, tais como a irrigação de áreas verdes⁷⁸, descarga de sanitários ou sistemas de refrigeração, e nunca são utilizadas para consumo humano ou contato direto, incluindo a irrigação de culturas alimentares ou hortas. A água residual só pode ser reutilizada se o estabelecimento possuir a licença exigida e cumprir as condições de tratamento e monitoramento associadas ao uso não potável pretendido.</p> <p>Os sistemas são projetados e mantidos de forma a prevenir a contaminação das redes de água potável, a exposição a aerossóis ou outras vias de transmissão de patógenos. A água reutilizada é manuseada com segurança, sem efeitos adversos para a população local ou o meio ambiente. É preferível que haja sinalização clara e procedimentos de segurança nos locais onde a água residual tratada é utilizada.</p> <p>Recomenda-se que o volume reutilizado de águas residuais tratadas seja monitorado e registrado (por exemplo, em metros cúbicos por mês, com a ajuda de um hidrômetro).</p> <p>Evidências da auditoria</p> <p>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação técnica e/ou um protocolo escrito descrevendo como as águas residuais tratadas são obtidas, tratadas no local, reutilizadas e/ou fornecidas a um sistema de terceiros.</p> <p>Em circunstâncias específicas, quando exigido por lei ou disponível, o estabelecimento apresenta uma autorização ou licença da autoridade competente confirmando que a reutilização é legalmente autorizada. Esta documentação é obrigatória para qualquer reutilização de águas negras.</p> <p>Sempre que possível, uma inspeção visual confirma que o sistema de águas residuais tratadas está em uso e é operado com segurança.</p>
--	---

⁷⁸ Consulte o glossário na p. 4.

4. ENERGIA E CARBONO

Gestão de Energia, AVAC (Aquecimento, Ventilação e Ar-Condicionado), Equipamentos e Iluminação, GEE

Gestão de energia

N.	Critério	Notas explicativas
4.1	<p>O consumo de energia por fonte é registrado pelo menos uma vez por mês. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância O acompanhamento do consumo de energia por fonte ajuda a gerenciar e reduzir os impactos ambientais e os custos de energia, ao mesmo tempo em que permite a detecção precoce de ineficiências, apoia decisões baseadas em dados e se alinha às boas práticas em relatórios de sustentabilidade.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento monitora, registra e compreende seu consumo de energia. O consumo de energia é registrado pelo menos uma vez por mês por fonte de energia (por exemplo, eletricidade, gás, aquecimento urbano, combustível, fontes de energia renováveis). As medições são realizadas sistematicamente e armazenadas em um formato rastreável. Fotos ou capturas de tela não são um formato aceitável, e o Escritório Internacional/Nacional da Green Key pode exigir um formato específico para o fornecimento dos dados, conforme indicado na introdução deste documento. A metodologia de coleta de dados é documentada (por exemplo, dados de contas de serviços públicos, sistemas de gestão predial, submedidores ou leituras manuais).</p> <p>Quando os dados mensais não estiverem diretamente disponíveis (por exemplo, devido a restrições estruturais, limitações dos serviços públicos, locais sem infraestrutura de medição ou edifícios de uso compartilhado), o estabelecimento fornece a estimativa mais precisa possível de seu consumo mensal de energia. As metodologias aceitáveis incluem a alocação por área útil, ocupação ou referências definidas. Nesses casos, recomenda-se fortemente que o estabelecimento instale medidores de energia separados para melhorar a precisão dos dados ao longo do tempo.</p> <p>Os dados de monitoramento de energia coletados sob este critério podem servir como dados de referência para apoiar as metas de sustentabilidade do estabelecimento nos critérios 1.2 e 1.3.</p>

		<p>Caso ocorram alterações significativas no consumo de energia ⁽⁷⁹⁾ es ou de maior magnitude), o estabelecimento deve investigar imediatamente a causa e implementar ações corretivas.</p> <p>Se houver medidores de energia instalados em diferentes áreas do edifício, recomenda-se que o estabelecimento os analise para ter uma visão abrangente das ações relevantes e das metas a serem definidas nos critérios 1.2 e 1.3.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • os registros mensais de consumo de energia dos últimos dois anos civis completos para cada fonte de energia utilizada (os candidatos que se inscrevem pela primeira vez e os estabelecimentos recém-inaugurados devem apresentar dados do último ano civil completo ou, no mínimo, três meses de dados, caso não haja dados históricos disponíveis); e • documentação de apoio que descreva a metodologia de coleta de dados (por exemplo, extratos de contas de serviços públicos, resultados do sistema de gerenciamento de edifícios [BMS], registros manuais). Caso não haja um registro de dados disponível, o requerente deve apresentar fotos dos medidores mostrando o consumo. <p>Em circunstâncias específicas, o estabelecimento apresenta os dados estimados e a metodologia de estimativa, quando os dados mensais não estiverem acessíveis.</p> <p>Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens⁸⁰ da documentação de apoio, analisando uma amostra de 3 itens (por exemplo, dados de contas de serviços públicos, resultados do Sistema de Gestão Predial, leituras de submedidores ou registros manuais) de 3 meses diferentes dentro do período de referência (metodologia C). Caso sejam incluídas múltiplas fontes de energia, anos, locais ou sistemas, a amostra é selecionada de forma a refletir essa variação.</p>
4.2	<p>O estabelecimento define uma temperatura padrão para refrigeração e aquecimento. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância Para reduzir o impacto ambiental, alinhar-se às boas práticas de eficiência energética e melhorar a gestão de energia, é essencial manter pontos de ajuste de temperatura adequados para refrigeração e aquecimento. Estabelecer faixas de temperatura padrão ajuda a otimizar o conforto, ao mesmo tempo em que reduz o uso desnecessário de energia e as emissões de gases de efeito estufa.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento define uma temperatura padrão para refrigeração e aquecimento nos ambientes, com foco nos quartos de clientes e nas salas de reuniões. Para Restaurantes/Cafés (R), Atrativos Turísticos(A) e Centros de Conferências (CC), isso se aplica a toda a área.</p>

⁷⁹ Consulte o glossário na p. 4.

⁸⁰ Consulte o glossário na p. 4.

	<p>Como norma geral: se a temperatura externa for superior a 22 °C (72 °F), a temperatura de refrigeração na sala deve ser ajustada para não ser inferior a 22 °C (72 °F). Se a temperatura externa for inferior a 22 °C, a temperatura de aquecimento deve ser ajustada para não ser superior a 22 °C. Quando aplicável, regulamentações locais de energia ou orientações sobre zonas climáticas podem exigir limites ajustados. As configurações de temperatura permanecem dentro das faixas de conforto aceitas (por exemplo, ISO 7730, ASHRAE 55), e recomenda-se o uso de uma abordagem de faixa de temperatura⁸¹.</p> <p>A temperatura padrão (ponto de ajuste) é definida automaticamente a partir de um sistema central ou manualmente em cada quarto.</p> <p>Os clientes ainda podem ajustar a temperatura nos quartos ou nas salas de reunião manualmente ou entrando em contato com a recepção; no entanto, recomenda-se que os ajustes controlados pelos clientes sejam limitados a um desvio máximo de 3 °C (5 °F) em relação ao ponto de ajuste padrão.</p> <p>Recomenda-se o uso de sistemas de controle dinâmico, como termostatos programáveis, sensores de ocupação ou Sistemas de Gestão de Energia Predial (BEMS), para melhorar o desempenho energético e o conforto dos clientes. Recomenda-se que o estabelecimento consulte os códigos ou diretrizes nacionais de energia predial, quando existirem, para garantir a conformidade e a relevância contextual.</p> <p>Evidências da auditoria</p> <p>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta seu Procedimento Operacional Padrão (POP) por escrito⁸² para definir e gerenciar a temperatura (por exemplo, por meio de termostatos, sistemas centrais ou interface para clientes).</p> <p>Em circunstâncias específicas, quando se aplicam normas locais ou adaptações climáticas, isso deve ser documentado e justificado.</p> <p>Durante a inspeção visual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • para HH, CHP e SA, o auditor realiza amostragens⁸³ em pelo menos 1 sala de reuniões e nos quartos de clientes, seguindo a metodologia A descrita no glossário, para confirmar a temperatura padrão definida e que quaisquer controles de substituição permaneçam dentro da faixa permitida; e
--	---

⁸¹ Consulte o glossário na p. 4.

⁸² Consulte o glossário na p. 4.

⁸³ Consulte o glossário na p. 4.

		<ul style="list-style-type: none"> para R, A e CC, o auditor realiza amostragens⁸⁴ em pelo menos uma de cada área social relevante de todo o estabelecimento para confirmar a temperatura padrão definida e que quaisquer controles de sobreposição permaneçam dentro da faixa permitida, seguindo a metodologia A descrita no glossário.
4.3	<p>O estabelecimento dispõe de um procedimento automático ou manual para desligar as luzes e os aparelhos elétricos quando os quartos, as propriedades de aluguel e as salas de reunião estiverem desocupados. (I)</p> <p>HH, CHP, CC</p>	<p>Relevância Para garantir que não haja desperdício de energia com aquecimento, refrigeração ou alimentação de equipamentos não utilizados, o estabelecimento implementa procedimentos para desligar a iluminação e os aparelhos elétricos em quartos e espaços de reunião desocupados. Essa prática melhora a eficiência energética, reduz os custos operacionais e diminui as emissões de carbono associadas ao uso de eletricidade, contribuindo para objetivos mais amplos de sustentabilidade e climáticos.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento possui um procedimento automático ou manual para desligar aparelhos elétricos e iluminação desnecessários quando os quartos, imóveis alugados e salas de reunião estiverem desocupados.</p> <p>Quando o procedimento for manual, o estabelecimento deve dispor de um Procedimento Operacional Padrão (POP) por escrito⁸⁵ que descreva o processo de gestão do consumo de energia em quartos desocupados. Os procedimentos incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> medidas para vagas de curto prazo nos quartos (por exemplo, até 2 noites/dias), descrevendo ações de economia de energia em quartos de clientes e salas de reunião temporariamente não utilizados. Isso inclui, por exemplo: desligar todas as luzes, aparelhos de ar-condicionado (aparelhos elétricos) e TVs (incluindo desativar o modo de espera, quando viável); e medidas para redução de energia durante períodos de baixa ocupação (por exemplo, abaixo de 75% de ocupação), definindo ações adicionais de economia de energia durante tais períodos. Isso inclui, preferencialmente, medidas como a concentração de clientes em áreas específicas da propriedade e o fechamento de alas ou andares inteiros para minimizar o consumo de energia, sendo aplicável tanto a quartos de clientes quanto a salas de reuniões. <p>O POP é prático, orientado para a equipe e revisado de acordo com as necessidades operacionais e as atualizações do sistema técnico.</p> <p>Nos casos em que são utilizados sistemas automatizados, as soluções aceitáveis incluem:</p> <ol style="list-style-type: none"> sensores de presença; detectores de movimento/calor corporal; Sistemas de Gestão de Quartos de clientes (GRMS) ou Sistemas de Gestão de Energia de Edifícios (BEMS); e/ou

⁸⁴ Consulte o glossário na p. 4.

⁸⁵ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>d) controles de acesso baseados em dispositivos móveis integrados à IoT (Internet das Coisas) e a plataformas de automação inteligente.</p> <p>Embora os sistemas tradicionais de cartões-chave ainda possam ser encontrados em alguns estabelecimentos e sejam aceitáveis para os fins deste critério, soluções modernas e mais eficientes são fortemente recomendadas devido ao seu desempenho superior, flexibilidade e experiência positiva para os clientes.</p> <p>Quando aplicável, o sistema selecionado deve estar em conformidade com os requisitos nacionais/locais de desempenho energético ou de edifícios inteligentes (por exemplo, Diretiva de Eficiência Energética da UE, códigos locais de edifícios inteligentes ou de estabelecimentos).</p> <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, nos casos em que são utilizados sistemas manuais, o estabelecimento apresenta uma cópia do POP para a gestão do consumo de energia em quartos de clientes e salas de reuniões que permanecem vazios por curtos períodos (até 2 noites/dias) e durante a baixa ocupação (por exemplo, <75%), incluindo quaisquer procedimentos para fechamento parcial ou otimização do sistema.</p> <p>Nesse caso, uma inspeção visual confirma as práticas de economia de energia em áreas desocupadas.</p> <p>Durante a inspeção visual, nos casos em que são utilizados sistemas automáticos, o auditor realiza amostragens⁸⁶ em pelo menos 1 imóvel alugado, 1 sala de reuniões e quartos de clientes, seguindo a metodologia A descrita no glossário, para confirmar a presença de um sistema automático que desliga as luzes e os aparelhos elétricos.</p>
4.4	<p>O estabelecimento produz ou adquire 50% da energia utilizada para aquecimento e refrigeração a partir de fontes renováveis. (G)</p>	<p>Relevância <i>Para reduzir a pegada ambiental do estabelecimento e as emissões de gases de efeito estufa, a energia utilizada para aquecimento, refrigeração, produção de água quente e cozinha deve provir cada vez mais de fontes renováveis. A transição de sistemas baseados em combustíveis fósseis para energia renovável apoia as metas climáticas, aumenta a independência energética e promove a sustentabilidade operacional a longo prazo.</i></p> <p>Expectativas de implementação <i>Pelo menos 50% da energia utilizada para aquecimento e refrigeração no estabelecimento deve ser fornecida por fontes renováveis durante um período contínuo mínimo de 3 meses. Este critério também se aplica à energia utilizada para água quente e processos de cozinha.</i></p>

⁸⁶ Consulte o glossário na p. 4.

	<p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>A eletricidade renovável pode ser produzida no local ou adquirida externamente, de preferência de um fornecedor próximo.</p> <p>Alternativas aceitáveis aos sistemas baseados em combustíveis fósseis e energia nuclear incluem:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) sistemas de energia solar térmica (por exemplo, coletores solares para água quente ou aquecimento ambiente); b) sistemas geotérmicos e bombas de calor aerotérmicas (por exemplo, de fonte terrestre ou atmosférica); c) biogás e a porção biodegradável dos combustíveis de biomassa (por exemplo, aparas de madeira, resíduos agrícolas); d) energia eólica; e) energia hidrelétrica (se aplicável e gerida de forma sustentável); f) aquecimento e refrigeração elétricos alimentados por energia fotovoltaica (quando a eletricidade provém de fontes renováveis certificadas); g) bombas de calor com fonte de ar e de solo alimentadas por eletricidade renovável; h) eletricidade renovável certificada, incluindo eletricidade proveniente de energia solar fotovoltaica, eólica, hidrelétrica ou outras fontes renováveis verificadas, utilizada para alimentar sistemas de climatização; i) redes de aquecimento ou refrigeração distritais em que a fonte de energia primária seja geotérmica e/ou biomassa de origem sustentável certificada e/ou recuperação de calor residual industrial utilizada no âmbito de um quadro de energia renovável; j) biocombustíveis sustentáveis certificados (por exemplo, biodiesel) que cumpram a diretiva da UE sobre energias renováveis (RED II / RED III) ou esquemas de certificação reconhecidos globalmente (por exemplo, RSB, ISCC); k) sistemas eficientes de biomassa, tais como fogões ou caldeiras modernas a pellets de madeira que cumpram a norma EN 303-5 (classe 5) ou normas equivalentes em matéria de eficiência energética e baixas emissões; e/ou l) combustíveis de biomassa certificados (por exemplo, pellets de madeira, aparas ou briquetes) verificados ao abrigo de esquemas como o FSC, PEFC ou equivalentes. <p>A turfa não é considerada uma fonte de energia renovável e não contribui para a quota exigida de 50%. Quando existem sistemas híbridos, a quota de energia renovável é calculada como uma percentagem da demanda energética anual total para aquecimento e refrigeração, utilizando dados confiáveis (por exemplo, contas de serviços públicos, medidores inteligentes ou avaliações de terceiros).</p> <p>Evidências de Auditoria</p> <p>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a documentação mais recente a seguir, comprovando que produz ou adquire 50% da energia utilizada para aquecimento e refrigeração a partir de fontes renováveis e que não mais do que 50% de combustíveis fósseis são utilizados para os mesmos fins:</p> <ul style="list-style-type: none"> • especificações do sistema, faturas ou certificados de instalação de todos os equipamentos de aquecimento, refrigeração, água quente e cozinha utilizados no estabelecimento; • documentos de divulgação da fonte de energia, tais como contratos com fornecedores de energia, faturas de entrega de combustível ou certificados de origem renovável para biocombustíveis ou eletricidade (quando a energia é adquirida de um fornecedor);
--	------------------------------	--

		<ul style="list-style-type: none"> • documentação de certificação de sustentabilidade ou de normas técnicas para sistemas de biomassa ou biocombustíveis (caso tais sistemas sejam utilizados); • documentação que apresente as especificações técnicas dos sistemas de energia renovável, dados de produção de energia (por exemplo, provenientes de medidores ou painéis de controle do sistema); e • cálculos que demonstrem que pelo menos 50% da demanda de aquecimento/refrigeração é atendida por meio de energia renovável no local (quando a energia é produzida no local). <p>Quando a energia é produzida no local, uma inspeção visual confirma a presença e a funcionalidade dos sistemas.</p>
4.5	<p>O estabelecimento produz ou adquire toda a energia utilizada para aquecimento e refrigeração a partir de fontes renováveis. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância Para reduzir a pegada ambiental do estabelecimento e as emissões de gases de efeito estufa, a energia utilizada para aquecimento, refrigeração, produção de água quente e cozinha deve provir cada vez mais de fontes renováveis. A transição de sistemas baseados em combustíveis fósseis para energia renovável apoia as metas climáticas, aumenta a independência energética e promove a sustentabilidade operacional a longo prazo.</p> <p>Expectativas de implementação Toda a energia utilizada para aquecimento e refrigeração no estabelecimento é fornecida a partir de fontes renováveis. Este critério também se aplica à energia utilizada para água quente e processos de cozinha.</p> <p>A eletricidade renovável pode ser produzida no local ou adquirida externamente, de preferência de um fornecedor próximo.</p> <p>Alternativas aceitáveis aos sistemas baseados em combustíveis fósseis e energia nuclear incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> m) sistemas de energia solar térmica (por exemplo, coletores solares para água quente ou aquecimento ambiente); n) sistemas geotérmicos e bombas de calor aerotérmicas (por exemplo, de fonte terrestre ou atmosférica); o) biogás e a parte biodegradável dos combustíveis de biomassa (por exemplo, aparas de madeira, resíduos agrícolas); p) energia eólica; q) energia hidrelétrica (se aplicável e gerida de forma sustentável); r) aquecimento e refrigeração elétricos alimentados por energia fotovoltaica (quando a eletricidade provém de fontes renováveis certificadas); s) bombas de calor com fonte de ar e de solo alimentadas por eletricidade renovável; t) eletricidade renovável certificada, incluindo eletricidade proveniente de energia solar fotovoltaica, eólica, hidrelétrica ou outras fontes renováveis verificadas, utilizada para alimentar sistemas de climatização; u) redes de aquecimento ou refrigeração distritais em que a fonte de energia primária seja geotérmica e/ou biomassa de origem sustentável certificada e/ou recuperação de calor residual industrial utilizada no âmbito de um quadro de energia renovável; v) biocombustíveis sustentáveis certificados (por exemplo, biodiesel) que cumpram a diretiva da UE sobre energias renováveis (RED II / RED III) ou esquemas de certificação reconhecidos globalmente (por exemplo, RSB, ISCC);

		<p>w) sistemas eficientes de biomassa, tais como fogões ou caldeiras modernas a pellets de madeira que cumpram a norma EN 303-5 (classe 5) ou normas equivalentes em matéria de eficiência energética e baixas emissões; e/ou</p> <p>x) combustíveis de biomassa certificados (por exemplo, pellets de madeira, aparas ou briquetes) verificados ao abrigo de esquemas como o FSC, PEFC ou equivalentes.</p> <p>A turfa não é considerada uma fonte de energia renovável e não contribui para a quota exigida de 100%. Quando existem sistemas híbridos, a quota de energia renovável é calculada como uma percentagem da demanda energética anual total para aquecimento e refrigeração, utilizando dados confiáveis (por exemplo, contas de serviços públicos, medidores inteligentes ou avaliações de terceiros).</p> <p>Evidências de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a documentação mais recente a seguir, comprovando que produz ou adquire toda a energia utilizada para aquecimento e refrigeração a partir de fontes renováveis e que não são utilizados mais combustíveis fósseis para os mesmos fins:</p> <ul style="list-style-type: none"> • especificações do sistema, faturas ou certificados de instalação para todos os equipamentos de aquecimento, refrigeração, água quente e cozinha utilizados no estabelecimento; • documentos de divulgação da fonte de energia, tais como contratos com fornecedores de energia, faturas de entrega de combustível ou certificados de origem renovável para biocombustíveis ou eletricidade (quando a energia é adquirida de um fornecedor); • documentação de certificação de sustentabilidade ou de normas técnicas para sistemas de biomassa ou biocombustíveis (caso tais sistemas sejam utilizados); • documentação que mostre as especificações técnicas dos sistemas de energia renovável, dados de produção de energia (por exemplo, provenientes de medidores ou painéis de controle do sistema); e • cálculos que demonstrem que, pelo menos, toda a demanda de aquecimento/refrigeração é atendida por meio de energia renovável no local (quando a energia é produzida no local). <p>Quando a energia é produzida no local, uma inspeção visual confirma a presença e a funcionalidade dos sistemas.</p>
4.6	O estabelecimento produz ou adquire pelo menos 50% de eletricidade renovável e/ou com	<p>Relevância Este critério promove a transição para sistemas energéticos mais limpos e demonstra o compromisso da instituição com a mitigação das mudanças climáticas, uma vez que a eletricidade renovável e com ecocertificação reduz significativamente as emissões de gases de efeito estufa associadas ao uso de energia.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento utiliza eletricidade proveniente de fontes renováveis (painéis solares, energia eólica, biomassa, biogás proveniente de resíduos orgânicos, energia hidrelétrica ou geotérmica etc.) para pelo menos 50% do seu consumo total de eletricidade.</p>

	<p>ecocertificação (eco-label). (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>A eletricidade renovável pode ser produzida no local ou adquirida externamente, de preferência de um fornecedor próximo.</p> <p>Alternativas aceitáveis aos sistemas baseados em combustíveis fósseis e energia nuclear incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) sistemas solares fotovoltaicos; b) energia eólica; c) energia hidrelétrica, quando aplicável e gerida de forma sustentável; d) energia geotérmica; e) eletricidade gerada a partir de biogás ou da fração biodegradável da biomassa; f) eletricidade produzida a partir de biomassa certificada de origem sustentável; e/ou g) eletricidade fornecida por meio de contratos de eletricidade renovável certificados, incluindo energia solar, eólica, hidrelétrica ou outras fontes renováveis verificadas. <p>O estabelecimento é fortemente encorajado a garantir que todo o seu consumo de eletricidade provenha de fontes renováveis; no entanto, para estar em conformidade com este critério, pelo menos 50% do consumo de eletricidade no estabelecimento deve provir de fontes renováveis.</p> <p>Quando disponível, o estabelecimento é também incentivado a adquirir eletricidade verificada por terceiros com requisitos de sustentabilidade reconhecidos (por exemplo, considerações de biodiversidade, contribuição para infraestruturas renováveis ou impacto social), tais como eletricidade com ecocertificação (eco-label) internacional ou nacional. Estas fontes apresentam emissões de gases de efeito estufa significativamente mais baixas em comparação com os combustíveis fósseis e estão em conformidade com as definições estabelecidas na Diretiva da UE sobre Energias Renováveis (RED II/RED III) e em quadros internacionais equivalentes.</p> <p>Evidências de Auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • contratos, certificados ou evidências escritas externas que indiquem o(s) fornecedor(es) de eletricidade e a percentagem de eletricidade renovável ou verificada por terceiros (por exemplo, com ecocertificação (eco-label)); • a fatura de eletricidade mais recente; e • garantias de origem (GOs) ou sistemas de rastreamento equivalentes em outras regiões (por exemplo, RECs, I-RECs), documentando a parcela renovável.
4.7	<p>O estabelecimento produz ou adquire apenas eletricidade</p>	<p>Relevância Este critério promove a transição para sistemas energéticos mais limpos e demonstra o compromisso do estabelecimento com a mitigação das mudanças climáticas, uma vez que a eletricidade renovável e com ecocertificação (eco-label) reduz significativamente as emissões de gases de efeito estufa associadas ao uso de energia.</p>

	<p>renovável e/ou com ecocertificação (eco-label). (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>①</p>	<p>Expectativas de implementação</p> <p>O estabelecimento utiliza eletricidade proveniente de fontes renováveis (painéis solares, energia eólica, biomassa, biogás proveniente de resíduos orgânicos, energia hidrelétrica ou geotérmica etc.) para 100% do seu consumo total de eletricidade.</p> <p>A eletricidade renovável pode ser produzida no local ou adquirida externamente, de preferência de um fornecedor próximo.</p> <p>Alternativas aceitáveis aos sistemas baseados em combustíveis fósseis e energia nuclear incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> h) sistemas solares fotovoltaicos; i) energia eólica; j) energia hidrelétrica, quando aplicável e gerada de forma sustentável; k) energia geotérmica; l) eletricidade gerada a partir de biogás ou da fração biodegradável da biomassa; m) eletricidade produzida a partir de biomassa certificada de origem sustentável; e/ou n) eletricidade fornecida por meio de contratos de eletricidade renovável certificada, incluindo energia solar, eólica, hidrelétrica ou outras fontes renováveis verificadas. <p>Quando disponível, o estabelecimento também é incentivado a adquirir eletricidade verificada por terceiros com requisitos de sustentabilidade reconhecidos (por exemplo, considerações de biodiversidade, contribuição para infraestrutura renovável ou impacto social), como eletricidade com ecocertificação (eco-label) internacional ou nacional. Essas fontes apresentam emissões de gases de efeito estufa significativamente mais baixas em comparação com combustíveis fósseis e estão em conformidade com as definições estabelecidas na Diretiva de Energias Renováveis da UE (RED II/RED III) e em marcos internacionais equivalentes.</p> <p>① Nota sobre adaptação nacional: Na Suécia, este critério é obrigatório para todas as categorias. Na Noruega, este critério é obrigatório para H&H.</p> <p>Evidências de auditoria</p> <p>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • contratos, certificados ou evidências escritas externas que indiquem o(s) fornecedor(es) de eletricidade e a percentagem de eletricidade renovável ou verificada por terceiros (por exemplo, com ecocertificação (eco-label)); • a fatura de eletricidade mais recente; e • garantias de origem (GOs) ou sistemas de rastreamento equivalentes em outras regiões (por exemplo, RECs, I-RECs), documentando a parcela de energia renovável.
4.8	75% das janelas são	<p>Relevância</p> <p>As janelas podem contribuir significativamente para o aumento do consumo de energia no estabelecimento devido à perda de calor</p>

	<p>energeticamente eficientes, com um padrão superior ao exigido pela regulamentação nacional/local. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>①</p>	<p>no inverno e ao ganho de calor no verão, aumentando a necessidade de aquecimento ou refrigeração. Janelas com isolamento inadequado ou com vidros simples são especialmente ineficientes, levando a um maior consumo de energia para manter o conforto interno.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento possui janelas projetadas ou adaptadas para reduzir a perda ou o ganho de calor, de acordo com o contexto climático local. Os estabelecimentos localizados em áreas de clima frio garantem um elevado grau de isolamento térmico (por exemplo, vidros triplos), enquanto os estabelecimentos em áreas de clima quente possuem janelas que são energeticamente eficientes de outras formas (por exemplo, material refletor de luz solar nas janelas, persianas ou outros tipos de proteção solar etc.). Em áreas com clima muito quente ou muito frio, o estabelecimento também pode aplicar restrições à possibilidade de abrir as janelas.</p> <p>Para estar em conformidade com este critério, pelo menos 75% das janelas no local devem possuir isolamento térmico adequado ou soluções energeticamente eficientes que excedam as normas regulamentares nacionais/locais. Quando a substituição total das janelas não for viável, recomenda-se a instalação de acessórios de isolamento térmico, tais como cortinas ou películas isolantes, nas janelas que não estejam em conformidade.</p> <p>① Nota sobre adaptação nacional: Na França, 75% das janelas possuem vidros duplos ou eficiência energética superior, e este critério é obrigatório.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta um documento resumido contendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • uma descrição do isolamento térmico ou das características de eficiência energética de todas as janelas (por exemplo, tipo de vidro, película refletiva, persianas ou dispositivos de isolamento para janelas mais antigas); e • uma declaração (de preferência de um especialista externo, por exemplo, arquiteto/engenheiro/consultor) confirmando que pelo menos 75% das janelas excedem as normas nacionais/locais, ou que medidas compensatórias adequadas estão em vigor. <p>Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens⁸⁷ em pelo menos 1 saguão, 1 restaurante, 1 espaço de conferências, 1 corredor, 1 área de funcionários e nos quartos de clientes, seguindo a metodologia A, conforme descrito no glossário, para confirmar os tipos de janelas (metodologia B).</p>
4.9	Uma auditoria energética	<p>Relevância A realização de auditorias energéticas externas regulares proporciona uma compreensão abrangente de onde e como a energia é</p>

⁸⁷ Consulte o glossário na p. 4.

	<p>externa é realizada pelo menos uma vez a cada 6 anos. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>consumida dentro do estabelecimento, apoiando assim a tomada de decisões informadas sobre medidas de economia de energia.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento realiza uma auditoria energética externa pelo menos uma vez a cada 6 anos. A auditoria energética visa reduzir a quantidade total de energia consumida no estabelecimento, bem como aumentar a porcentagem de fontes de energia renováveis utilizadas.</p> <p>A auditoria energética é realizada por um profissional externo qualificado, como um consultor energético independente ou um assessor profissional de autoridades locais ou nacionais. Um certificado ou declaração energética, por si só, não cumpre os requisitos deste critério.</p> <p>A auditoria energética identifica áreas com consumo significativo de energia no estabelecimento. O relatório da auditoria inclui também recomendações e um plano de ação com sugestões para a redução do consumo de energia, os efeitos estimados, o custo financeiro e o período de retorno esperado dessas intervenções. É também altamente recomendável incluir na auditoria um levantamento termográfico, para detectar diferenças de temperatura nas superfícies dos edifícios e identificar áreas específicas onde se verifica perda de energia (por exemplo, através de paredes, janelas, portas, telhados mal isolados ou em torno de sistemas de climatização).</p> <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o relatório da auditoria energética realizada nos últimos 6 anos.</p> <p>Em circunstâncias específicas, quando o estabelecimento estiver localizado dentro de um edifício maior e tiver influência limitada sobre a infraestrutura compartilhada, a auditoria poderá limitar-se ao consumo de energia e aos sistemas dentro da área operacional do estabelecimento.</p>
4.10	<p>É implementada pelo menos 1 medida de isolamento sustentável. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância A melhoria do isolamento térmico reduz a perda de calor e o ganho de calor indesejado, aumentando significativamente a eficiência energética e o conforto térmico do edifício. Um isolamento eficaz diminui o consumo de energia para aquecimento e refrigeração, reduz os custos operacionais e contribui para a redução das emissões de gases de efeito estufa.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento adota pelo menos uma medida de isolamento para melhorar o desempenho térmico do edifício. Isso pode incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) isolamento de tubulações de água quente ou dutos de alimentação/exaustão; b) isolamento térmico em pelo menos uma área, como sótãos, paredes, pisos ou tetos; e/ou c) instalação de painéis refletivos de calor atrás dos radiadores.

		<p>Antes de selecionar ou instalar o isolamento, o estabelecimento realiza uma avaliação profissional ou segue orientações especializadas documentadas (por exemplo, como parte de uma auditoria energética externa), para garantir que sejam tomadas as medidas de maior impacto, dependendo da localização e/ou das características do local.</p> <p>São utilizados apenas materiais de isolamento sustentáveis, tais como lã de madeira, cortiça, cânhamo, enchimento de celulose ou outros materiais de baixa emissão, renováveis ou reciclados com perfis ambientais comprovados.</p> <p>Evidências de Auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta evidências dos trabalhos de isolamento e dos materiais utilizados. A documentação aceitável inclui faturas, relatórios de instalação, especificações do produto ou fotografias. São também fornecidas evidências de uma avaliação ou consulta profissional.</p>
4.11	<p>Medidores separados são instalados em locais estrategicamente importantes para o monitoramento de energia. (G)</p> <p>HH, CHP, CC, R, A</p>	<p>Relevância O fornecimento de informações mais precisas, por meio de medidores adicionais/separados, sobre os diferentes níveis de uso de energia no estabelecimento permite que este elabore estratégias mais eficazes para a redução do consumo de energia.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento instala medidores adicionais ou separados para eletricidade, gás ou outras fontes de energia relevantes localmente (por exemplo, aquecimento urbano), particularmente em áreas com altos níveis de consumo de energia (por exemplo, cozinhas, piscinas aquecidas, áreas de academia e spa, negócios administrados externamente etc.).</p> <p>Reconhecendo que certas fontes de energia, como o gás, podem não ser relevantes ou comumente utilizadas em todos os países, o foco recai sobre as fontes de energia locais aplicáveis, com base no contexto do estabelecimento.</p> <p>Quando forem instalados medidores adicionais, é necessário que os dados de consumo de cada medidor sejam coletados e registrados. Se as leituras dos diferentes medidores puderem ser coletadas com frequência superior a uma vez por mês, isso produzirá informações mais detalhadas sobre o consumo.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a inspeção visual, o auditor verifica a presença de submedidores e a metodologia adotada para monitorar o consumo.</p>

AVAC (Aquecimento, Ventilação e Ar-Condicionado), Equipamentos e Iluminação

4.12	<p>Existem sistemas de controle para ventilação, aquecimento de conforto e refrigeração de conforto. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância Os sistemas de aquecimento, refrigeração e ventilação estão entre os maiores consumidores de energia em edifícios hoteleiros. O controle eficiente desses sistemas reduz o consumo de energia e diminui as emissões de gases de efeito estufa. O zoneamento inteligente e medidas de controle responsivas garantem o conforto sem desperdício desnecessário de energia.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento dispõe de um sistema para controlar a ventilação, o aquecimento de conforto e o resfriamento de conforto, a fim de melhorar a eficiência energética.</p> <p>O estabelecimento pode utilizar um sistema centralizado ou descentralizado, parcial ou totalmente automatizado (um sistema de gestão predial) para ajustar ou desligar os sistemas de ventilação, aquecimento e refrigeração, a fim de economizar energia. As medidas de controle podem incluir, por exemplo, ventilação controlada por ocupação ou por CO₂, redução do horário de funcionamento ou controle da temperatura de aquecimento e refrigeração. Quando for utilizado um sistema parcialmente informatizado, os procedimentos para gerenciar o sistema devem ser comprováveis.</p> <p>Quando o sistema de controle for manual, o estabelecimento deve aplicar procedimentos escritos que descrevam como a ventilação, o aquecimento e o resfriamento são ajustados (por exemplo, ajustando termostatos nos quartos de clientes ou configurando temporizadores de ventilação nas salas de conferência) para o pessoal responsável. Medidas de apoio, como manter cortinas ou persianas fechadas para reduzir o ganho ou a perda de calor, também podem ser aplicadas.</p> <p>Quando aplicável, o estabelecimento divide as instalações em zonas separadas (por exemplo, quartos de clientes, salas de conferência, instalações de spa) para que a ventilação, o aquecimento e a refrigeração possam ser ajustados de forma independente para cada área.</p> <p>O sistema de controle leva em consideração as variações sazonais e os padrões de uso ou não uso em diferentes partes do estabelecimento (por exemplo, quartos de clientes, salas de conferência, áreas de restaurante, outras áreas públicas etc.), em conformidade com os limites de temperatura especificados no critério 4.2.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, nos casos em que são utilizados sistemas manuais, o estabelecimento apresenta os procedimentos escritos para o controle da ventilação, aquecimento e refrigeração, compartilhados com o pessoal relevante.</p>
------	---	--

		Durante a inspeção visual, o auditor confirma a presença de um sistema de gestão predial automatizado ou manual.
4.13	Os sistemas de ventilação, aquecimento de conforto e refrigeração são verificados pelo menos uma vez por ano e mantidos adequadamente. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	<p>Relevância Sistemas de ventilação, aquecimento e refrigeração bem mantidos reduzem o consumo de energia, evitam emissões desnecessárias e garantem a qualidade do ar interior e o conforto térmico. As verificações de rotina também prolongam a vida útil dos equipamentos e ajudam a detectar precocemente ineficiências ou vazamentos de refrigerante.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento verifica e mantém os sistemas de ventilação, aquecimento e refrigeração pelo menos uma vez por ano. As verificações devem ser realizadas, de preferência, por um profissional externo certificado; no entanto, verificações internas são aceitáveis se o estabelecimento dispuser de pessoal qualificado e cumprir as regulamentações nacionais.</p> <p>As verificações do sistema de ventilação incluem, no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • substituição de filtros; • limpeza de dutos, difusores e saídas de ar visíveis; • inspeção e limpeza de trocadores de calor e sistemas de alimentação/exaustão; e • verificação da vedação dos filtros e da distribuição correta do fluxo de ar, quando relevante. <p>As verificações do sistema de aquecimento e refrigeração (por exemplo, caldeiras, bombas de calor, sistemas distritais, resfriadores, ar-condicionado) incluem, no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • inspeção dos principais componentes (por exemplo, pressão, válvulas, níveis de fluidos, vibração); e • limpeza ou substituição de filtros e limpeza de trocadores de calor. <p>As verificações manuais são realizadas mesmo quando existem alarmes automatizados ou sistemas de monitoramento. Quaisquer problemas identificados (por exemplo, vazamentos, termostatos avariados, dutos obstruídos) são resolvidos no prazo de 2 meses.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • um protocolo de manutenção ou Procedimento Operacional Padrão (POP) por escrito⁸⁸ que descreva os sistemas, a frequência das verificações, o pessoal responsável e o prazo para reparos; e • relatórios ou listas de verificação dos últimos 12 meses (internos ou externos).

⁸⁸ Consulte o glossário na p. 4.

<p>4.14</p>	<p>Pelo menos 80% de todas as lâmpadas do estabelecimento são de LED ou apresentam desempenho igual ou superior em termos de eficiência energética, eficácia luminosa e vida útil. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>ⓘ</p>	<p>Relevância</p> <p>O uso de tecnologias de iluminação energeticamente eficientes reduz significativamente o consumo de eletricidade, diminui as emissões de gases de efeito estufa e reduz os custos operacionais a longo prazo. A transição para lâmpadas LED ou iluminação de alto desempenho equivalente apoia a gestão sustentável da energia e melhora a eficiência geral do edifício.</p> <p>Expectativas de implementação</p> <p>O estabelecimento deve garantir que pelo menos 80% de todas as lâmpadas utilizadas nos quartos de clientes, áreas públicas (incluindo lobbies, restaurantes, espaços de conferência e corredores) e áreas de funcionários sejam lâmpadas LED ou tecnologias de iluminação alternativas que igualem ou superem os LEDs em eficiência energética, eficácia luminosa (saída de luz por watt) e vida útil nominal.</p> <p>Recomenda-se que, ao adquirir novas lâmpadas, o estabelecimento selecione aquelas com a maior eficiência energética disponível no mercado.</p> <p>Tecnologias como lâmpadas incandescentes, halógenas ou fluorescentes compactas (CFLs) não atendem a esse padrão e estão sendo gradualmente eliminadas.</p> <p>ⓘ Nota sobre a adaptação nacional: Na Dinamarca, nos Países Baixos e em Portugal, pelo menos 90% de todas as lâmpadas do estabelecimento são de LED ou apresentam desempenho igual ou superior em termos de eficiência energética, eficácia luminosa e vida útil. Na França, pelo menos 80% de todas as lâmpadas do estabelecimento são de LED ou apresentam desempenho igual ou superior em termos de eficiência energética, eficácia luminosa e vida útil, e são classificadas como energeticamente eficientes pelas autoridades nacionais.</p> <p>Evidências da auditoria</p> <p>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação (por exemplo, uma lista) com o número estimado de lâmpadas instaladas, indicando o tipo de lâmpada (por exemplo, LED, CFL), ou faturas, demonstrando conformidade com o limite de 80%.</p> <p>Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens⁸⁹ em pelo menos 1 saguão, 1 restaurante, 1 espaço de conferências, 1 corredor, 1 área de funcionários e nos quartos de clientes, seguindo a metodologia A, conforme descrito no glossário, para confirmar os tipos de lâmpadas (metodologia B).</p>
-------------	--	---

⁸⁹ Consulte o glossário na p. 4.

4.15	<p>A iluminação externa é reduzida ao mínimo e/ou possui sensores de desligamento automático instalados. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>①</p>	<p>Relevância Para reduzir o impacto ambiental e os custos operacionais, o estabelecimento gerencia a iluminação externa de modo a minimizar o uso desnecessário de energia. Um projeto de iluminação responsável ajuda a reduzir a poluição luminosa e seu impacto negativo sobre a biodiversidade local, mantendo a funcionalidade e a segurança.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento dispõe de um sistema para a redução do consumo de energia da iluminação externa. O estabelecimento minimiza o consumo de energia da iluminação externa, seja desligando as luzes em determinados períodos da noite, e/ou instalando sensores que acendem a iluminação apenas ao detectar movimento. Os sistemas de iluminação são adaptados à função específica e aos requisitos de segurança das diferentes áreas externas, minimizando ao mesmo tempo o uso desnecessário.</p> <p>O estabelecimento é incentivado a alinhar suas estratégias de iluminação com as normas nacionais e internacionais de desempenho energético para edifícios (por exemplo, as Políticas de Eficiência Energética para Edifícios da AIE), que reconhecem que controles digitais, como temporizadores e iluminação inteligente, podem reduzir o consumo de energia em até 40%.</p> <p>É dada especial atenção ao projeto de iluminação que leva em conta a biodiversidade, especialmente em áreas ecologicamente sensíveis, onde a poluição luminosa é mitigada por meio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) luminárias com blindagem para direcionar a luz para baixo; b) uso de iluminação de baixa intensidade e temperatura de cor quente (<3000K); c) minimização da iluminação perto de habitats naturais ou áreas de nidificação; d) iluminação pública com sensores; e/ou e) outras metodologias relevantes. <p>① Nota sobre a adaptação nacional: Na FR, a iluminação externa é desligada durante o dia sempre que for seguro e legalmente permitido; a iluminação decorativa é desligada durante os horários noturnos de menor movimento, e a iluminação de vias é regulada por meio de sensores ou controles de tempo, de acordo com os requisitos de segurança.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a inspeção visual, o auditor verifica as soluções de iluminação adotadas, incluindo os tipos de sistemas de controle e sua localização nas áreas externas. Verifica-se se as medidas relatadas para reduzir a iluminação externa foram implementadas.</p>
------	--	--

<p>4.16</p>	<p>Os dispositivos eletrônicos recém-adquiridos no estabelecimento são classificados como energeticamente eficientes de acordo com um sistema de rotulagem energética nacional ou regional reconhecido. (I/G)</p> <p>HH, CHP, SA (I) CC, A, R (G)</p> <p>ⓘ</p>	<p>Relevância Aparelhos eletrônicos como televisores, chaleiras, aparelhos de ar-condicionado e ventiladores são amplamente utilizados e podem contribuir significativamente para o consumo de energia. A escolha de modelos energeticamente eficientes reduz o impacto ambiental e os custos operacionais das instalações de hospedagem.</p> <p>Expectativas de implementação Caso o estabelecimento tenha adquirido aparelhos eletrônicos nos últimos 24 meses (para candidatos que renovam a certificação) ou 6 meses (para candidatos pela primeira vez), esses aparelhos devem ser classificados como energeticamente eficientes de acordo com um sistema de rotulagem energética nacional ou regional reconhecido (por exemplo, Rótulo Energético da UE, Energy Star, EHS da Coreia do Sul etc.).</p> <p>Caso não exista rótulo ou classificação energética para um tipo específico de dispositivo, o estabelecimento deve escolher uma das opções mais eficientes em termos energéticos disponíveis no mercado local, com base na comparação de, pelo menos, três modelos comparáveis.</p> <p>ⓘ Nota sobre adaptação nacional: nos Países Baixos, este critério é obrigatório para todas as categorias.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • uma lista ou faturas de aparelhos eletrônicos adquiridos nos últimos 24 meses (para requerentes que renovam o pedido) ou 6 meses (para requerentes pela primeira vez), incluindo data de compra, marca/modelo, localização (por exemplo, número do quarto ou bloco); e • folhas de especificações técnicas ou rótulos energéticos que indiquem o consumo diário de energia em kWh/dia, ou a classificação num sistema nacional de rotulagem energética reconhecido. <p>Em circunstâncias específicas, quando não houver rótulo energético disponível, o estabelecimento apresenta uma breve comparação de mercado de, no mínimo, 3 produtos comparáveis, demonstrando que o modelo selecionado tem consumo de energia inferior ou igual ao de outros produtos comparáveis disponíveis no momento da compra.</p>
<p>4.17</p>	<p>Os minibares recém-adquiridos não apresentam um consumo de energia superior</p>	<p>Relevância Este critério visa reduzir o impacto ambiental e os custos operacionais, minimizando o uso desnecessário de energia por parte dos aparelhos dos quartos de clientes. Os minibares e os refrigeradores compactos consomem energia continuamente, e limitar o seu uso ou selecionar modelos de alta eficiência reduz significativamente a demanda geral de eletricidade e as emissões.</p>

<p>a 0,6 kWh/dia ou são classificados como energeticamente eficientes de acordo com um sistema nacional ou regional de rotulagem energética reconhecido. (I)</p> <p>HH</p> <p>①</p>	<p>Expectativas de implementação</p> <p>O estabelecimento deve, preferencialmente, evitar o uso de minibares ou geladeiras compactas nos quartos. Caso o estabelecimento tenha instalado minibares ou geladeiras compactas nos quartos nos últimos 24 meses (para candidatos que renovam a certificação) ou 6 meses (para candidatos pela primeira vez), estes devem ter um consumo energético diário máximo de 0,6 kWh/dia ou menos, com base nas especificações técnicas fornecidas pelo fabricante ou fornecedor, ou devem ser classificados como energeticamente eficientes de acordo com um sistema de rotulagem energética nacional ou regional reconhecido (por exemplo, Rótulo Energético da UE, Energy Star, EHS da Coreia do Sul, etc.).</p> <p>Recomenda-se fortemente que os novos aparelhos utilizem refrigerantes naturais (por exemplo, R600a, R290) ou refrigerantes com um potencial de aquecimento global (GWP) inferior a 100.</p> <p>Em países onde tais sistemas de rotulagem não sejam aplicáveis ou onde os produtos não possuam um selo, o estabelecimento deve apresentar documentação técnica que indique o consumo de energia do produto em kWh/dia e comprove que a unidade selecionada representa uma das opções mais eficientes em termos energéticos no mercado local, com base na comparação de, no mínimo, três modelos comparáveis.</p> <p>① Observação sobre a adaptação nacional: Na França, Países Baixos, Noruega e Suécia, os minibares recém-adquiridos não apresentam um consumo de energia superior a 0,3 kWh/dia ou são classificados como energeticamente eficientes de acordo com um sistema de rotulagem energética nacional ou regional reconhecido.</p> <p>Evidências de Auditoria</p> <p>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • uma lista das unidades de minibar adquiridas nos últimos 24 meses (para requerentes que renovam o pedido) ou 6 meses (para requerentes pela primeira vez), incluindo data de compra, marca/modelo, localização (por exemplo, número do quarto ou bloco); e • folhas de especificações técnicas ou rótulos energéticos que indiquem o consumo diário de energia em kWh/dia, ou a classificação num sistema nacional de rotulagem energética reconhecido. <p>Em circunstâncias específicas, quando não houver rótulo energético disponível, uma breve comparação de mercado de, no mínimo, três produtos comparáveis, demonstrando que o modelo selecionado apresenta consumo de energia inferior ou igual ao de outros produtos comparáveis disponíveis no momento da compra.</p> <p>Durante a inspeção visual, caso o auditor tenha observado inconsistências ou suspeite de irregularidades durante a análise de documentos, ele realiza amostragens⁹⁰ nos quartos de clientes seguindo a metodologia A⁹¹, conforme descrito no</p>
---	--

⁹⁰ Consulte o glossário na p. 4.

⁹¹ Consulte o glossário na p. 4.

		glossário, para verificar o modelo instalado no quarto.
4.18	Os equipamentos de refrigeração e térmicos são mantidos regularmente, de acordo com a legislação nacional e as recomendações do fabricante. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	<p>Relevância Geladeiras, unidades de armazenamento refrigeradas/congeladoras, fornos e armários de aquecimento operam continuamente e representam cargas energéticas significativas nas operações hoteleiras. A manutenção regular (incluindo verificações de vedação e degelo) garante o desempenho ideal, contribui para a segurança alimentar e reduz o impacto ambiental. Procedimentos adequados, alinhados com a legislação nacional e as recomendações do fabricante, são essenciais para garantir a segurança, a conformidade e a sustentabilidade.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento realiza a manutenção regular de todos os refrigeradores, câmaras frigoríficas, freezers, armários de aquecimento e fornos pelo menos uma vez por ano (de preferência com maior frequência). Como parte da manutenção regular, o estabelecimento assegura que: as vedações das portas dos equipamentos estejam intactas, fechem corretamente e não apresentem sinais de danos ou deformações; não haja excesso de gelo nos dispositivos de congelamento; e as vedações das portas sejam reparadas ou substituídas imediatamente quando forem constatadas como defeituosas.</p> <p>Os procedimentos de manutenção cumprem os regulamentos nacionais relativos à segurança alimentar, desempenho energético e segurança no local de trabalho, e seguem as recomendações de manutenção e assistência do fabricante para cada tipo de aparelho.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta evidências de implementação, tais como registros de manutenção ou listas de verificação que mostrem as inspeções das vedações e as ações de degelo realizadas no último ano, bem como faturas ou relatórios de serviço relativos a quaisquer reparos ou substituições efetuados.</p> <p>Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens⁹² em pelo menos 1 cozinha, seguindo a metodologia A descrita no glossário, para verificar se as vedações das portas estão intactas em uma amostra de pelo menos 2 aparelhos (1 unidade de refrigeração e 1 de aquecimento, se aplicável) e a ausência de excesso de gelo em pelo menos 1 dispositivo de congelamento, ou para verificar um sistema de descongelamento automático (metodologia B).</p>

⁹² Consulte o glossário na p. 4.

4.19	<p>Os equipamentos de refrigeração, ventilação, aquecimento e resfriamento recém-adquiridos utilizam refrigerantes isentos de HCFCs ou CFCs. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância A eliminação gradual de refrigerantes que destroem a camada de ozônio e causam alto aquecimento global, como HCFCs e CFCs, reduz as emissões de gases de efeito estufa e apoia o cumprimento de protocolos ambientais internacionais. A seleção de equipamentos que utilizam refrigerantes seguros e de baixo impacto contribui para a proteção climática e operações sustentáveis.</p> <p>Expectativas de implementação Nenhum dos equipamentos de refrigeração, ventilação, aquecimento e refrigeração (por exemplo, resfriadores, bombas de calor, sistemas split, geladeiras/freezers comerciais) adquiridos nos últimos 24 meses (para requerentes que renovam o pedido) ou 6 meses (para requerentes de primeira vez) pelo estabelecimento contém compostos de HCFC (hidroclorofluorcarbonetos), incluindo refrigerantes de transição como o R-22 e o R-123, uma vez que estes são gases de efeito estufa e contribuem para a destruição da camada de ozônio.</p> <p>Quando são adquiridos equipamentos usados, estes não contêm refrigerantes CFC.</p> <p>Todos os equipamentos estão em conformidade com a legislação nacional e local relacionada à eliminação gradual de refrigerantes e à segurança ambiental.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação (por exemplo, fichas técnicas, registros de compra, especificações do sistema) que confirme que todos os equipamentos de refrigeração, aquecimento, resfriamento e ventilação adquiridos nos últimos 24 meses (para requerentes que renovam o pedido) ou 6 meses (para requerentes de primeira vez) estão em conformidade com os requisitos listados acima.</p>
4.20	<p>É realizada uma verificação anual de vazamentos nos sistemas que contêm refrigerantes, e os reabastecimentos de refrigerante do último ano civil completo</p>	<p>Relevância Os refrigerantes são gases de efeito estufa potentes. O acompanhamento dos eventos de recarga ajuda a identificar vazamentos, apoia a conformidade legal e permite cálculos precisos do impacto climático. Esta é uma etapa fundamental para reduzir as emissões e fazer a transição para alternativas de baixo impacto.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento realiza uma verificação anual de vazamentos em todos os sistemas que contêm refrigerantes e documenta todos os casos de recargas de refrigerante ocorridos no último ano civil completo. Para cada recarga de refrigerante, o estabelecimento registra, no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> o tipo de refrigerante utilizado (por exemplo, R404A, R134a, R600a, R290; e

	<p>são registrados. (I)</p> <p>HH, CHP, CC, R, A</p>	<ul style="list-style-type: none"> a quantidade de refrigerante recarregada, expressa em quilogramas (kg) ou CO₂e. <p>Essa documentação é assinada por um técnico certificado ou por pessoal interno autorizado, em conformidade com as regulamentações nacionais que regem o manuseio de gases fluorados e as intervenções em circuitos de refrigerantes. Qualquer recarga de refrigerante também é registrada como um evento de vazamento e refletida na contabilidade de carbono ou no cálculo climático do estabelecimento (ver critério 4.27).</p> <p>Caso não tenha ocorrido recarga de refrigerante durante o ano civil anterior, o estabelecimento deve apresentar uma declaração por escrito de um técnico certificado ou de um especialista interno autorizado, atestando que não foi detectado nenhum vazamento e que não foi necessária nenhuma recarga. Os sistemas com carga de refrigerante inferior a 5 toneladas de CO₂-equivalente e os sistemas hermeticamente selados com carga inferior a 10 tCO₂e estão isentos dos requisitos de verificação de vazamentos. A manutenção preventiva é, no entanto, altamente recomendada.</p> <p>Quando aplicável, o estabelecimento é fortemente encorajado a priorizar equipamentos que utilizem refrigerantes naturais, tais como R600a (isobutano), R290 (propano) ou outros com um GWP inferior a 100.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta registros ou relatórios de refrigerantes indicando o tipo e a quantidade de quaisquer refrigerantes recarregados no ano anterior.</p> <p>Em circunstâncias específicas, quando não ocorrerem recargas, o estabelecimento apresenta evidência oficial que confirme a inspeção e a conformidade.</p>
4.21	<p><i>Está instalado um sistema de recuperação de calor ou frio. (G)</i></p> <p>HH, CHP, CC, R, A, SA</p>	<p>Relevância <i>Os sistemas de recuperação de calor ou refrigeração permitem que os estabelecimentos capturem e reutilizem o excesso de calor ou retenham a refrigeração gerada por equipamentos que consomem energia, levando a economias substanciais de energia e a um menor impacto ambiental</i></p> <p>Expectativas de implementação <i>O estabelecimento instala um sistema de recuperação de calor ou frio. O sistema de recuperação, geralmente um trocador de calor, captura o calor ou o frio excedente de sistemas que consomem grande quantidade de energia, como ventilação, equipamentos de refrigeração ou piscinas. A energia recuperada é reutilizada para pelo menos uma das seguintes finalidades:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>pré-aquecimento do ar de ventilação que entra em climas mais frios;</i> <i>pré-resfriamento do ar de ventilação que entra em climas mais quentes;</i> <i>aquecimento de água quente sanitária; e/ou</i>

		<p>d) aquecimento de ambientes em áreas como garagens de estacionamento cobertas.</p> <p>Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta especificações técnicas ou uma ficha de operação do sistema que comprove a presença de um sistema de recuperação de calor ou de refrigeração.</p>
4.22	<p>A ventilação, o aquecimento e/ou a refrigeração são controlados de acordo com a demanda. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância Os sistemas controlados pela demanda garantem que o aquecimento, o resfriamento e a ventilação sejam fornecidos apenas quando e onde forem necessários, reduzindo significativamente o impacto ambiental e os custos operacionais. Isso é particularmente importante no setor de hospitalidade, onde os níveis de ocupação dos quartos e os padrões de uso variam frequentemente.</p> <p>Expectativas de implementação Os sistemas de ventilação, aquecimento e/ou refrigeração são ajustados automaticamente por sensores de acordo com a demanda atual, a fim de otimizar o consumo de energia.</p> <p>Para a ventilação controlada pela demanda, o controle poderia basear-se em:</p> <ol style="list-style-type: none"> aumento do fluxo de ar quando os níveis de dióxido de carbono (CO₂) excedem 1200 ppm; ajuste da ventilação com base na umidade relativa acima de 70%; e/ou presença de ocupantes nas salas (por exemplo, sensores de movimento). <p>Para o aquecimento ou refrigeração controlados pela demanda, o controle baseia-se na manutenção de temperaturas dentro de +/- 3 °C do ponto de ajuste padrão para a zona climática e a estação do ano relevantes.</p> <p>O controle baseado apenas no tempo (por exemplo, horários fixos de ligar/desligar) não é aceito, uma vez que os controles baseados no tempo operam com base em suposições preditivas e fixas, enquanto os sistemas DCV respondem à ocupação e à qualidade do ar reais e em tempo real, levando a um controle mais preciso, maior economia de energia e melhores resultados em termos de conforto.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta registros do sistema ou equivalentes (por exemplo, capturas de tela gerais do sistema de gerenciamento predial (BMS) mostrando a operação do sistema durante diferentes condições de carga (alta e baixa ocupação) dos últimos 12 meses.</p>
4.23	<p>Os sistemas de aquecimento, refrigeração e</p>	<p>Relevância Uma quantidade significativa de energia dos sistemas de aquecimento, ventilação e ar-condicionado (AVAC) é desperdiçada se eles estiverem em uso enquanto janelas e portas estiverem abertas, pois o sistema terá então de utilizar energia adicional para ajustar a</p>

	<p>ventilação desligam-se automaticamente em todas as salas quando as janelas e/ou portas estão abertas. (G)</p> <p>HH, CC, R</p>	<p>temperatura ao nível definido.</p> <p>Expectativas de implementação Os sistemas de aquecimento, refrigeração e ventilação nos quartos de clientes e nas salas de reuniões (e na área de refeições principal para a categoria Restaurante (R)) estão equipados com uma função de desligamento automático quando as janelas e/ou portas são abertas</p> <p>O critério não se aplica a quartos com janelas e/ou portas que estejam permanentemente vedadas e não possam ser abertas.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação (por exemplo, especificações técnicas, visões gerais do sistema de sensores, lista de conformidade da área), demonstrando que todos os quartos de clientes e salas de reuniões, ou a área de refeições para a categoria Restaurante (R), possuem sistemas de aquecimento, refrigeração e ventilação que desligam automaticamente quando as janelas e/ou portas são abertas.</p> <p>Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens⁹³ em pelo menos 1 sala de reuniões e nos quartos de clientes, seguindo a metodologia A descrita no glossário, e na sala de jantar principal para a categoria Restaurante (R), a fim de verificar se o sistema em cada uma das áreas listadas se desliga conforme previsto quando as janelas/portas estão abertas (metodologia B).</p>
4.24	<p>Todas as luminárias nas áreas públicas e de funcionários possuem detectores de movimento, temporizadores ou têm sua intensidade reduzida quando os espaços estão desocupados. (G)</p>	<p>Relevância Este critério reduz o consumo desnecessário de eletricidade, garantindo que a iluminação nas áreas públicas e de funcionários funcione apenas quando os espaços estiverem ocupados. Ao limitar o uso da iluminação às necessidades reais, ele diminui as emissões de gases de efeito estufa associadas e promove uma gestão energética mais eficiente.</p> <p>Expectativas de implementação ⁹⁴O estabelecimento utiliza controles automatizados de iluminação em áreas públicas e de funcionários (saguão, corredores, banheiros, salas de funcionários, cozinhas, áreas de serviço, áreas de armazenamento etc.), sempre que for seguro e legal fazê-lo, permitindo que as luzes sejam desligadas ou reduzidas quando não houver pessoas presentes. Todas as luminárias de iluminação direta (não de área) em áreas públicas e de funcionários no estabelecimento estão equipadas com sensores de movimento, temporizadores ou controles automáticos de escurecimento/redução.</p> <p>Isso pode ser alcançado por meio de sensores infravermelhos passivos (PIR), sensores ultrassônicos, sensores de tecnologia dupla, sistemas de controle inteligente ou temporizadores programáveis. Uma solução alternativa consiste em diminuir a intensidade da</p>

⁹³ Consulte o glossário na p. 4.

⁹⁴ Consulte o glossário na p. 4.

	<p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>①</p>	<p><i>iluminação nas áreas públicas ou reduzir a intensidade da iluminação quando não houver pessoas presentes.</i></p> <p><i>Recomenda-se que o estabelecimento amplie gradualmente os sistemas de iluminação com controle por movimento ou inteligente para áreas adicionais, além do escopo deste critério.</i></p> <p>① Nota sobre adaptação nacional: Na França, este critério é obrigatório para HH, CHP e R em corredores públicos, escadas públicas e banheiros sociais, sempre que for seguro, legal, técnica e financeiramente viável fazê-lo.</p> <p>Evidências de auditoria <i>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação que indique:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>o tipo de controle instalado (sensor de movimento, temporizador, regulador de intensidade ou sempre ligado); e</i> • <i>a tecnologia de controle utilizada (por exemplo, PIR, ultrassônica, relógio de tempo, sistema inteligente).</i> <p><i>Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens⁹⁵ em pelo menos 1 área social e 1 área de funcionários, seguindo a metodologia A, conforme descrito no glossário.</i></p>
4.25	<p><i>Não há minibares ou minigeladeiras em pelo menos 90% dos quartos de clientes. (G)</i></p> <p>HH</p> <p>①</p>	<p>Relevância <i>Os minibares e as minigeladeiras nos quartos contribuem para o consumo total de energia do estabelecimento. A redução ou eliminação desses aparelhos diminui o uso de eletricidade e as emissões associadas, enquanto opções alternativas centralizadas (como serviços de recepção, restaurante ou café) podem atender às necessidades dos clientes de maneira mais eficiente.</i></p> <p>Expectativas de implementação <i>O estabelecimento restringe a presença de minibares ou minigeladeiras nos quartos, oferecendo lanches e bebidas em máquinas de venda automática, localizadas na recepção ou no restaurante/café. Para estar em conformidade, é preciso que pelo menos 90% dos quartos não tenham minibar ou minigeladeira.</i></p> <p>① Nota sobre adaptação nacional: Na BE, DK, FI, FR, NL e PT, não há minibares ou minigeladeiras em nenhum dos quartos.</p> <p>Evidência de auditoria <i>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta uma visão geral dos quartos, incluindo os números dos quartos e o andar ou bloco correspondente, demonstrando que não há minibares ou minigeladeiras em pelo menos 90% dos quartos.</i></p> <p><i>Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens⁹⁶ nos quartos, seguindo a metodologia A descrita no glossário, para</i></p>

⁹⁵ Consulte o glossário, p. 4.

⁹⁶ Consulte o glossário, p. 3.

		confirmar a ausência de minibares.
4.26	<p>O estabelecimento oferece acesso para recarga de veículos elétricos. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância Oferecer acesso à infraestrutura de recarga de veículos elétricos apoia a mobilidade sustentável, reduz as emissões relacionadas ao transporte e atende às crescentes expectativas dos clientes por opções de viagem que respeitem o clima.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento oferece acesso a recarga de veículos elétricos. As estações de recarga estão localizadas nas instalações do estabelecimento ou, quando o estabelecimento possui menos de dez vagas de estacionamento próprias, as estações de recarga podem estar localizadas a até 200 metros das instalações, desde que sejam acessíveis aos clientes do estabelecimento. Estabelecimentos com dez ou mais vagas de estacionamento devem ter pelo menos uma estação de recarga disponível para veículos elétricos nas instalações.</p> <p>O estabelecimento assegura que a infraestrutura de carregamento cumpre a legislação nacional relevante e que pode ser utilizada tanto pelos clientes do estabelecimento como pelo pessoal (ver critério 6.9). É tida em consideração a garantia de que os carregadores são compatíveis com várias marcas de veículos.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma a presença das estações de recarga para veículos elétricos.</p>
Gases de efeito estufa		
4.27	<p>O estabelecimento calcula as suas emissões de gases de efeito estufa (GEE) de Âmbito 1 e 2 utilizando um sistema de medição de carbono que está em</p>	<p>Relevância Este critério apoia a ação climática, ajudando o estabelecimento a identificar, calcular e monitorar suas emissões de gases de efeito estufa (GEE). A estimativa da pegada de carbono anual permite que o estabelecimento acompanhe as flutuações ao longo do tempo e trabalhe para a redução das emissões.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento identifica suas fontes de emissões de GEE e utiliza seu consumo anual de energia medido e outras fontes de emissões de GEE para fazer uma estimativa de sua pegada de carbono anual total para os escopos 1 e 2.</p> <p>A pegada de carbono é calculada utilizando uma ferramenta de medição de carbono alinhada com o Protocolo de GEE. O estabelecimento calcula as emissões tanto para o último ano de referência completo quanto para o ano de referência anterior. Os candidatos que se inscrevem pela primeira vez calculam as emissões para o último ano de referência completo.</p>

	<p>conformidade com o Protocolo de GEE internacionalmente reconhecido. (I/G)</p> <p>HH, CHP, CC, A (I) SA, R (G)</p>	<p>No mínimo, as seguintes informações são relatadas anualmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • método de cálculo utilizado; • emissões totais (valor anual, em decimais); • emissões de escopo 1 (valor anual, decimal); e • Emissões de escopo 2 (anual, valor decimal). <p>Quando disponíveis, são utilizados para o cálculo os fatores de emissão (FEs) específicos do produtor, verificados por entidades terceiras.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o cálculo completo da pegada de carbono referente ao último ano de referência completo e ao ano de referência anterior, incluindo os resultados, todos os dados de entrada e o método ou ferramenta de cálculo utilizada. Isso inclui registros de consumo, contas de serviços públicos, fatores de emissão e metodologias de estimativa para permitir que o auditor verifique a precisão dos dados e a qualidade do cálculo.</p> <p>Em circunstâncias específicas, para candidatos que se inscrevem pela primeira vez, o estabelecimento apresenta o cálculo do último ano de referência completo.</p>
4.28	<p>O estabelecimento calcula e reporta as suas emissões de gases de efeito estufa (GEE) de Âmbito 3 utilizando um sistema de medição de carbono que esteja em conformidade com o Protocolo de GEE internacionalmente reconhecido.</p>	<p>Relevância <i>Para garantir a total responsabilidade climática e identificar as emissões indiretas em toda a cadeia de valor, o estabelecimento avalia e reporta suas emissões significativas de GEE de Escopo 3.</i></p> <p>Expectativas de implementação <i>A empresa avalia e reporta suas emissões significativas de GEE de Escopo 3 de acordo com a Norma de Contabilização e Relatórios da Cadeia de Valor Corporativa (Escopo 3) do Protocolo de GEE.</i></p> <p>A avaliação do Escopo 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>identifica e inclui todas as categorias relevantes definidas pelo Protocolo de GEE (por exemplo, bens e serviços adquiridos, deslocamento dos funcionários, resíduos gerados, uso dos produtos vendidos etc.);</i> • <i>baseia-se na própria avaliação de materialidade do estabelecimento sobre quais categorias são significativas para suas operações;</i> • <i>inclui uma descrição da metodologia utilizada (por exemplo, baseada em gastos, baseada em atividades, específica do fornecedor); e</i> • <i>utiliza as orientações técnicas do Protocolo de GEE para o cálculo das emissões de Escopo 3 como referência para fatores de emissão e métodos de estimativa.</i>

	<p>(G)</p> <p>HH, CHP, CC, A</p>	<p><i>Recomenda-se fortemente que o estabelecimento:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • estabeleça metas de redução para emissões significativas de escopo 3 (ver critério 1.2); • envolver fornecedores e parceiros na melhoria da transparência e do desempenho em relação às emissões; e • integrar os dados de escopo 3 nos planos de ação climática e nos relatórios. <p>Evidências de auditoria</p> <p><i>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o cálculo completo da pegada de carbono referente ao último ano de relatório completo e, se calculado, ao ano de relatório anterior, incluindo os resultados, todos os dados de entrada e o método ou ferramenta de cálculo utilizada. Isso inclui registros de consumo, faturas relevantes e metodologias de estimativa para permitir que o auditor verifique a precisão dos dados e a qualidade do cálculo.</i></p>
<p>4.29</p>	<p>O estabelecimento define e revisa anualmente uma meta concreta para reduzir sua pegada de carbono e identifica ações para alcançá-la.</p> <p>(G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância</p> <p><i>Este critério incentiva o estabelecimento a tomar medidas proativas para reduzir seu impacto climático, estabelecendo metas claras e mensuráveis de redução de carbono com base em sua pegada calculada. A revisão regular e o planejamento estratégico apoiam a prestação de contas e a melhoria contínua.</i></p> <p>Expectativas de implementação</p> <p><i>O estabelecimento utiliza a sua pegada de carbono calculada como base para formular uma meta de redução adicional das emissões de carbono em uma determinada porcentagem. O local especifica o ano de referência e o ano-alvo com os valores associados, o(s) escopo(s) das emissões incluídas e a unidade da meta. A meta é atualizada e revisada anualmente e deve priorizar reduções internas nas emissões de Escopo 1 e Escopo 2 antes de considerar ações que abordem as emissões de Escopo 3.</i></p> <p><i>O estabelecimento também identifica as ações necessárias para atingir a meta, por exemplo, redução do consumo de energia, aumento das medidas de eficiência e/ou instalação de sistemas de energia renovável no local. Ações ou documentos em toda a cadeia podem ser aceitos como evidência se o estabelecimento demonstrar que as ações são implementadas no nível da propriedade e são adequadas ao seu contexto estrutural, geográfico e cultural.</i></p> <p><i>As remoções ou emissões evitadas não são contabilizadas como reduções brutas de gases de efeito estufa.</i></p> <p>Evidências da auditoria</p> <p><i>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a meta anual de redução de carbono, as metodologias adotadas, bem como as ações definidas para alcançá-la. Isso pode ser incluído no plano de ação anual (ver critério 1.3).</i></p>

5. RESÍDUOS

Gestão de resíduos, redução de resíduos

Gestão de resíduos

N.	Critério	Notas explicativas
5.1	<p>O estabelecimento separa os resíduos conforme exigido pela legislação nacional e, em todos os casos, em pelo menos três categorias recicláveis; os funcionários recebem instruções claras sobre o manuseio de resíduos. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância A separação eficaz de resíduos promove a reciclagem, a reutilização e a gestão responsável dos materiais, reduzindo o impacto ambiental do tratamento de resíduos. Também apoia os princípios da economia circular e ajuda os estabelecimentos a cumprir as regulamentações nacionais e locais sobre resíduos, ao mesmo tempo em que promove uma cultura de sustentabilidade entre os funcionários e clientes.</p> <p>Expectativas para a implementação O estabelecimento separa os resíduos de acordo com a legislação nacional (incluindo a local) e, em todos os casos, em, no mínimo, três categorias recicláveis. As categorias de separação de resíduos podem incluir papel, papelão, metal, latas, vidro, plástico, garrafas com depósito, resíduos orgânicos, resíduos de jardim, óleo de cozinha, madeira, têxteis, resíduos eletrônicos etc. Resíduos gerais, outros resíduos e resíduos perigosos não são considerados como uma categoria (os resíduos perigosos são abordados no critério 5.4). Quando a legislação nacional exigir que vários tipos de resíduos sejam coletados em um único recipiente e separados fora do local, essa coleta conta como apenas uma categoria reciclável.</p> <p>Todos os resíduos são armazenados com segurança, de acordo com a legislação nacional e local pertinente, e a ordem e a limpeza na área de resíduos são obrigatórias. As estações de triagem são facilmente acessíveis aos funcionários e claramente sinalizadas com instruções e placas indicando como separar corretamente os resíduos. Estas incluem tanto explicações escritas quanto ícones ou ilustrações para facilitar a compreensão. Recomenda-se que as explicações também sejam fornecidas em Braille. Antes da auditoria, devem ser enviadas fotos dos pontos de triagem de resíduos que mostrem claramente, conforme exigido pela legislação nacional e em todos os casos, pelo menos 3 categorias de resíduos recicláveis com suas etiquetas, sinalização e instruções, refletindo o sistema em uso real.</p>

<p>①</p>	<p>Além das principais estações de triagem, os funcionários devem poder separar os resíduos em pelo menos três das mesmas categorias em uma área adicional de apoio administrativo. Recomenda-se que as estações de triagem sejam instaladas em todas as áreas com alta geração de resíduos. Para estabelecimentos com cozinhas, o local sugerido para esse ponto de triagem adicional é dentro ou próximo à própria cozinha. Além disso, se os clientes puderem separar os resíduos nos quartos, a equipe de limpeza também poderá separar os resíduos gerados nos quartos (por exemplo, por meio de compartimentos ou recipientes designados em seus carrinhos de limpeza).</p> <p>Nos casos em que a infraestrutura local limita a capacidade de separar todos os fluxos de resíduos, o estabelecimento analisa quais tipos de resíduos são mais relevantes do ponto de vista ambiental e contextual para serem separados (considerando fatores como o impacto do material na natureza, a escassez de recursos locais ou a distância necessária para transportar substitutos) e utiliza essa análise para priorizar os esforços de separação e informar a equipe e os clientes. Sempre que possível, o estabelecimento prioriza a separação de resíduos para reutilização em detrimento da reciclagem, identificando oportunidades para que materiais como papelão, vidro ou recipientes sejam recolhidos por terceiros para reutilização direta, revenda ou sistemas de devolução. Este critério abrange principalmente a separação de resíduos no local, enquanto o manuseio e o transporte de resíduos após a separação são abordados no critério 5.2.</p> <p>Se, devido à legislação nacional ou local, determinados tipos de resíduos forem recolhidos num único caixote e posteriormente separados pelas instalações de gestão de resíduos, a separação no local destas categorias não é obrigatória. No entanto, o pessoal deve, ainda assim, receber formação⁹⁷ sobre práticas de gestão de resíduos.</p> <p>① Nota sobre adaptação nacional: Na Dinamarca (DK), o estabelecimento separa os resíduos conforme exigido pela legislação nacional e, em todos os casos, em pelo menos 10 categorias recicláveis. Na França (FR), o estabelecimento separa os resíduos conforme exigido pela legislação nacional e, em todos os casos, em pelo menos 6 categorias recicláveis.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a inspeção visual das instalações de triagem de resíduos, o auditor confirma que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • os resíduos estão sendo separados corretamente de acordo com a legislação nacional (incluindo a local) e, em todos os casos, em no mínimo 3 categorias de resíduos recicláveis, conforme as fotos apresentadas dos pontos de triagem de resíduos; • os funcionários são capazes de separar os resíduos em pelo menos 3 (ou 6 na França) das mesmas categorias em uma área administrativa adicional, além da estação de triagem principal; • existam instruções ou sinalização claras e facilmente compreensíveis; e • os resíduos são separados corretamente de acordo com essas instruções (isso é verificado abrindo-se as lixeiras para avaliar a separação adequada). Se for observada uma separação incorreta, é necessária uma formação de
----------	--

⁹⁷ Consulte o glossário, p. 4.

		<p>acompanhamento do pessoal⁹⁸ sobre os princípios de gestão de resíduos. Para esse efeito, registos de ações corretivas, documentos de formação do pessoal ou evidências semelhantes podem servir como documentação de apoio.</p> <p>Em circunstâncias específicas, quando determinados tipos de resíduos são coletados em uma única lixeira e posteriormente separados pelas instalações de gestão de resíduos devido à legislação nacional ou local, o estabelecimento apresenta confirmação por escrito (por exemplo, uma carta da autoridade competente) comprovando a conformidade com a legislação pertinente.</p>
5.2	<p>Todas as categorias de resíduos separados são tratadas individualmente pelas instalações locais ou nacionais de gestão de resíduos, por uma entidade privada ou pelas próprias instalações do estabelecimento . (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância O manuseio correto dos resíduos separados (como a manutenção da pureza do material e a prevenção da contaminação), como parte do critério 5.1, é essencial para uma reciclagem de alta qualidade e apoia os princípios da economia circular.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento assegura que todas as categorias de resíduos separados no local sejam tratadas individualmente e de forma adequada após a coleta. O tratamento subsequente dos resíduos inclui, (quando apropriado) triagem/separação adicional, reciclagem e descarte, e é gerenciado de forma adequada à categoria de resíduos correspondente.</p> <p>Para a coleta e o manuseio subsequente de resíduos separados, o estabelecimento pode celebrar um acordo com autoridades públicas nacionais/locais de gestão de resíduos e/ou empresas privadas. O estabelecimento também pode dispor de instalações próprias para o tratamento de certos tipos de resíduos separados (por exemplo, compostagem de resíduos orgânicos ou de jardim, ver critério 5.7) ou utilizar equipamentos para reduzir o volume de resíduos antes da coleta, tais como compactadores de papelão.</p> <p>Se os resíduos forem geridos por uma entidade pública, devem ser apresentadas faturas ou contratos que comprovem que as categorias de resíduos são recolhidas e transportadas separadamente por essa entidade. Se os resíduos forem geridos por uma empresa privada, devem ser apresentadas faturas juntamente com um dos seguintes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> um contrato que confirme que as categorias de resíduos são recolhidas e transportadas separadamente para posterior tratamento; ou uma confirmação por escrito da entidade privada de gestão de resíduos de que os resíduos são recolhidos e geridos de acordo com as normas ambientais e sanitárias. <p>Caso o estabelecimento trate os resíduos no local, deve cumprir toda a legislação aplicável. Nos casos em que a lei não preveja requisitos específicos, o estabelecimento deve assegurar que:</p>

⁹⁸ Consulte o glossário, p. 4.

- tenha sido realizada uma avaliação de riscos para confirmar que não há impactos adversos ao meio ambiente ou à saúde; e
- os resíduos estejam de fato sendo reciclados ou processados de forma adequada.

A responsabilidade de garantir que os resíduos sejam coletados e transportados separadamente também se aplica a quaisquer resíduos enviados para o exterior, seja a partir do local de geração no estabelecimento ou por meio de uma instalação de tratamento de resíduos.

Nos casos em que as opções de gestão de resíduos são limitadas (devido à localização do imóvel ou à falta de infraestrutura local) e, a menos que tal seja proibido por lei, recomenda-se que o estabelecimento explore soluções alternativas, tais como o tratamento no local, a colaboração com particulares para a coleta ou parcerias com outras organizações para desenvolver um sistema conjunto de tratamento de resíduos. Para colaborações com particulares ou outras organizações, o estabelecimento celebra um acordo que formaliza os direitos das partes envolvidas e inclui reembolsos/acordos financeiros, documentação explicando como os resíduos recolhidos são utilizados e quaisquer outras normas estruturais da cooperação.

Evidências de auditoria

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta evidências que confirmem que todas as categorias de resíduos são coletadas e transportadas separadamente e, quando aplicável, tratadas de forma adequada. Dependendo do tipo de acordo de gestão de resíduos, o auditor verifica as seguintes evidências:

- a) Para resíduos recolhidos por uma entidade pública: são fornecidas faturas ou contratos dos últimos 24 meses (para requerentes que se recandidatam) ou 6 meses (para requerentes pela primeira vez), demonstrando que as categorias de resíduos separados são recolhidas e transportadas separadamente;
- b) Para resíduos recolhidos por uma entidade privada: deve ser apresentada uma fatura e, ou um contrato que confirme que as categorias de resíduos são recolhidas e transportadas separadamente para posterior tratamento, ou uma confirmação por escrito da entidade privada de tratamento de resíduos de que os resíduos são recolhidos e geridos de acordo com as normas ambientais e de saúde dos últimos 24 meses (para requerentes que renovam o pedido) ou 6 meses (para requerentes pela primeira vez); ou
- c) Para resíduos tratados no local pelo estabelecimento: uma avaliação de riscos confirmando que não há impactos ambientais ou à saúde, e documentação comprovando que os resíduos são reciclados ou processados adequadamente (por exemplo, Procedimento Operacional Padrão (POP)⁹⁹, procedimentos de compostagem) devem ser apresentados. Além disso, as instalações são inspecionadas visualmente durante a auditoria.

Uma inspeção visual das lixeiras confirma que a frequência de coleta e o número de recipientes são suficientes para coletar todo o volume de resíduos separados (por exemplo, se forem observados recipientes transbordando, a frequência de coleta

⁹⁹ Consulte o glossário, p. 4.

		ou o número de recipientes deve ser ajustado).
5.3	<p>O estabelecimento oferece aos seus clientes meios práticos para separar seus resíduos em pelo menos 3 categorias. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, A</p> <p>①</p>	<p>Relevância Para conscientizar os clientes sobre a separação e a reciclagem de resíduos, oportunidades de triagem visíveis e acessíveis ajudam a incentivar um comportamento responsável e a participação nos esforços ambientais do estabelecimento. O envolvimento dos clientes na separação adequada de resíduos apoia o sistema geral de gestão de resíduos, melhora a qualidade da reciclagem e reduz os resíduos destinados a aterros sanitários.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento oferece aos clientes uma oportunidade clara e prática de separar seus resíduos. Os resíduos que os clientes separam são coletados adequadamente e, por fim, colocados nas lixeiras correspondentes nas estações de gestão de resíduos. É essencial que o sistema voltado para os clientes esteja alinhado com as práticas gerais de gestão de resíduos do estabelecimento (critério 5.1).</p> <p>A possibilidade de separar resíduos é oferecida em pelo menos uma área social principal estratégica, como o saguão, a área/sala de conferências, os corredores e os restaurantes. Estão disponíveis, no mínimo, 3 categorias de resíduos para separação, sendo obrigatório que o lixo comum seja uma dessas categorias. A separação de resíduos pode ser feita por meio de lixeiras separadas para diferentes tipos de resíduos ou de uma única lixeira com compartimentos para os diferentes tipos de resíduos. É obrigatório que as lixeiras sejam claramente identificadas com texto e pictogramas ou ilustrações, indicando as diferentes lixeiras/compartimentos para os diferentes tipos de resíduos.</p> <p>Recomenda-se também disponibilizar oportunidades de triagem de resíduos nos quartos dos clientes e em áreas públicas adicionais, tais como banheiros sociais ou áreas de estacionamento. Alternativamente, é possível implementar um sistema para que os clientes coloquem os resíduos separados em locais distintos (por exemplo, papel e jornais sobre a mesa, garrafas e latas ao lado da lixeira e outros resíduos na lixeira) nos quartos dos clientes. No entanto, nesses sistemas, deve ficar claro para o hóspede onde cada resíduo deve ser colocado e (se permitido por lei), a equipe deve, além disso, verificar se os resíduos foram separados corretamente, antes de transferi-los para os contêineres principais. Em casos de maior geração de resíduos pelos clientes (por exemplo, em unidades com cozinha, como casas de férias ou apartamentos com cozinhas para clientes), é disponibilizada a separação no quarto.</p> <p>As informações aos clientes sobre as possibilidades de separação de resíduos estão incluídas nas informações sobre os compromissos ambientais gerais do estabelecimento (por meio de pastas nos quartos, monitores de TV nos quartos ou áreas</p>

		<p>comuns, informações em áreas comuns ou áreas de conferência etc.) (ver critério 2.3). O estabelecimento assegura que os materiais de comunicação¹⁰⁰ sejam precisos, claros e de fácil compreensão.</p> <p>① Nota sobre adaptação nacional: Na Dinamarca (DK) e na França (FR), uma vez que a legislação exige que os estabelecimentos separem mais de três (3) categorias de resíduos, os clientes dispõem das mesmas opções de separação.</p> <p>Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • existe um sistema de separação de resíduos acessível aos clientes em pelo menos uma área comum; • os clientes possam separar pelo menos 3 categorias (incluindo resíduos gerais); • os caixotes estejam devidamente identificados e a sinalização informativa seja clara e compreensível (texto e pictogramas); • existe um sistema de separação de resíduos nos quartos em casas de férias ou apartamentos com cozinhas à disposição dos clientes; e • o sistema de triagem oferecido aos clientes é consistente com o sistema geral de gestão de resíduos do estabelecimento.
5.4	<p>Produtos químicos e resíduos perigosos são gerenciados, armazenados e transportados com segurança para uma instalação de recepção aprovada. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância As substâncias e resíduos perigosos (sejam líquidos ou sólidos) representam riscos significativos para a saúde humana e o meio ambiente se não forem armazenados, manuseados e eliminados de forma adequada. No setor do turismo, uma gestão inadequada pode levar à exposição dos funcionários, a vazamentos, derramamentos, contaminação do solo e da água e a danos ambientais de longo prazo. O manuseio e a eliminação responsáveis protegem as pessoas, reduzem os riscos e garantem o cumprimento da legislação.</p> <p>Expectativas para a implementação O estabelecimento fornece uma lista dos tipos de resíduos perigosos que normalmente gera e garante que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • todos os produtos químicos e resíduos perigosos sejam manuseados com cuidado redobrado e em conformidade com a legislação nacional/local e as recomendações de segurança contidas nas suas Fichas de Dados de Segurança (FDS); • os resíduos perigosos sejam armazenados em recipientes ou caixas selados e claramente rotulados, feitos de materiais compatíveis, separados por tipo para evitar reações adversas e colocados em bandejas coletoras ou tanques de contenção/retenção secundários, quando apropriado. Dependendo do produto químico e das regulamentações locais, estes podem estar localizados em ambientes internos ou externos, desde que sejam projetados para evitar a contaminação ambiental;

¹⁰⁰ Consulte o glossário, p. 4.

- os recipientes e as áreas de armazenamento são inspecionados regularmente (conforme definido internamente) quanto a vazamentos ou deterioração, com ações corretivas tomadas quando necessário. Essas inspeções podem ser documentadas no Procedimento Operacional Padrão (POP) geral do estabelecimento¹⁰¹ para segurança/manutenção.
- recomenda-se fortemente que os produtos químicos e resíduos perigosos sejam mantidos em uma sala trancada e devidamente ventilada, separada de outros materiais/resíduos, a fim de evitar riscos à saúde e à segurança dos funcionários que entrarem na sala. Recomenda-se a instalação de separadores de hidrocarbonetos em estacionamentos descobertos para evitar a contaminação por escoamento; e
- os produtos químicos e resíduos perigosos sejam transportados com segurança para uma instalação de recepção aprovada, em conformidade com as regulamentações nacionais/locais. As autoridades públicas ou empresas privadas aprovadas para lidar com o transporte de resíduos perigosos devem, de preferência, ser responsáveis pelo transporte dos resíduos perigosos até a instalação de recepção apropriada mais próxima. Alternativamente, o estabelecimento pode supervisionar o transporte dos resíduos perigosos, desde que isso possa ser feito de maneira segura para o meio ambiente e a saúde, em conformidade com a regulamentação nacional/local para o transporte de resíduos perigosos.

No setor de hotelaria e turismo, exemplos comuns de produtos químicos perigosos incluem agentes de limpeza, como detergentes, desinfetantes ou produtos para limpeza de fornos que contenham amônia ou alvejante; produtos químicos para piscinas, como cloro e outros desinfetantes; pesticidas utilizados para controle de pragas dentro e ao redor dos estabelecimentos (permitidos apenas em casos excepcionais; consulte o critério 7.8); polidores, ceras e ambientadores que frequentemente contêm compostos orgânicos voláteis; tintas e solventes, incluindo diluentes e removedores; GOGs líquidos, como óleo de cozinha, gasolina, diesel e lubrificantes; e quaisquer outros produtos químicos marcados com o símbolo de “Perigo”, indicando sua natureza perigosa.

Exemplos típicos de resíduos sólidos perigosos em estabelecimentos de turismo e hotelaria incluem baterias usadas (por exemplo, de controles remotos, lanternas, amenidades para clientes); lâmpadas fluorescentes; toners e tintas de impressora usados (podem conter resíduos tóxicos e microplásticos); GOGs sólidos (tais como resíduos raspados de grelhas, ralos ou coletores de gordura, bem como resíduos de óleo e filtros de óleo); resíduos eletrônicos contendo substâncias perigosas (por exemplo, aparelhos descartados contendo baterias); resíduos farmacêuticos (por exemplo, medicamentos vencidos ou não utilizados armazenados no local); resíduos de verniz e cola, latas de spray, solventes; madeira impregnada.

Observe que as listas acima não são exaustivas e devem ser revisadas com base nas regulamentações nacionais/locais e nas operações específicas do estabelecimento.

Em determinados países, onde, devido às limitações locais, tipos potenciais de resíduos perigosos — por exemplo, lâmpadas

¹⁰¹ Consulte o glossário, p. 4.

– não são separados de outros tipos de resíduos após a coleta, o estabelecimento apresenta comprovação dessas limitações locais e demonstra ainda que foram envidados os esforços necessários para identificar outras opções existentes. Além disso, é garantido o armazenamento seguro antes da eliminação, e o estabelecimento mantém-se ativamente informado sobre novos desenvolvimentos no mercado. É possível que o estabelecimento coopere com outros estabelecimentos para o transporte conjunto de resíduos perigosos separados, desde que tal seja feito com segurança e sem comprometer o tratamento subsequente desses resíduos.

É altamente recomendável explorar soluções alternativas e mais sustentáveis para produtos perigosos (por exemplo, baterias com ecocertificação (eco-label), produtos químicos líquidos, toners e tintas). Além disso, os estabelecimentos são incentivados a avaliar regularmente os tipos e quantidades de produtos químicos perigosos utilizados e de resíduos gerados, a fim de identificar oportunidades de prevenção, substituição por alternativas menos nocivas ou redução da frequência de descarte por meio de um uso mais eficiente.

Evidências de auditoria

O estabelecimento apresenta uma lista dos resíduos perigosos que normalmente gera. Além disso, é fornecido um dos seguintes tipos de evidência que demonstre como os resíduos perigosos são transportados para uma instalação de recepção aprovada:

- a) Se os resíduos perigosos forem transportados por autoridades públicas ou empresas privadas licenciadas e aprovadas para lidar com tais resíduos: contratos ou confirmações de coletores licenciados;
- b) Em países onde o tratamento de produtos químicos perigosos não é regulamentado pela legislação ambiental nacional: um Procedimento Operacional Padrão (POP)¹⁰² que comprove que o transporte dos resíduos perigosos para a instalação de recepção aprovada mais próxima é realizado com segurança. O estabelecimento fornece, além disso, o método de tratamento e as medidas de proteção ambiental em vigor na instalação de tratamento final; ou
- c) Se o estabelecimento for responsável pelo transporte de seus próprios produtos químicos e resíduos perigosos (por exemplo, para um ponto de coleta público, como um supermercado ou depósito local): um documento indicando o endereço e o tipo de ponto de entrega (por exemplo, ponto de coleta coletiva, centro de reciclagem etc.) ou autorizações para o transporte próprio de resíduos perigosos, a fim de demonstrar total conformidade com as regulamentações nacionais e locais que regem o transporte de resíduos perigosos.

Uma inspeção visual confirma a adequação e a durabilidade dos recipientes separados para os diferentes tipos de produtos químicos e resíduos perigosos sólidos/líquidos e que não há vazamentos desses recipientes. Se for observado um vazamento ou alguma preocupação durante a auditoria, o auditor poderá solicitar o acesso aos procedimentos e registros relevantes de verificações regulares de vazamentos.

¹⁰² Consulte o glossário na p. 4.

5.5	<p>Há uma lixeira disponível perto de cada banheiro. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância Jogar produtos de higiene no vaso sanitário pode causar entupimentos no sistema de esgoto, danificar a infraestrutura de tratamento de águas residuais¹⁰³ e levar à poluição de corpos d'água naturais. Esses produtos podem conter plástico ou outros materiais sintéticos que não são biodegradáveis e são prejudiciais ao meio ambiente.</p> <p>Expectativas de implementação Para garantir o descarte seguro e privado de itens sanitários e relacionados à saúde, deve haver uma lixeira disponível ao alcance da mão (a não mais de 1 metro) de cada banheiro. Isso se aplica a banheiros localizados na casa de banho ou em banheiros separados nos quartos de clientes, nos banheiros dos funcionários e nos banheiros sociais.</p> <p>Recomenda-se fortemente que seja colocada uma placa junto à sanita, ou que sejam disponibilizadas informações claras no quarto ou na área da casa de banho, aconselhando os utilizadores a não deitarem resíduos de higiene ou outros itens não descarregáveis na sanita. Em vez disso, esses resíduos devem ser colocados no caixote do lixo próximo.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens¹⁰⁴ em, no mínimo, 1 banheiro social, 1 banheiro de funcionários e nos quartos de clientes, seguindo a metodologia A, conforme descrito no glossário, para confirmar a presença de uma lixeira ao alcance da mão (a não mais de 1 metro) de cada vaso sanitário (metodologia B).</p>
5.6	<p>O estabelecimento registra a quantidade total de resíduos, resíduos residuais/mistos e resíduos alimentares. (I/G)</p> <p>HH, CHP, CC, R, A (I)</p>	<p>Relevância O acompanhamento da geração de resíduos por fluxo contribui para gerenciar e reduzir os impactos ambientais, ao mesmo tempo em que permite a detecção precoce de irregularidades, melhora a qualidade da reciclagem, apoia decisões baseadas em dados e se alinha às boas práticas em relatórios de sustentabilidade. Os dados de acompanhamento de resíduos coletados sob este critério também podem servir como dados de referência para apoiar as metas e ações de sustentabilidade do estabelecimento nos critérios 1.2 e 1.3.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento mantém um registro mensal e anual da quantidade total de resíduos (todos os fluxos rastreados combinados), resíduos residuais/mistos (não recicláveis) e resíduos alimentares. Recomenda-se, além disso, registrar os dados mensais e anuais de todos os outros tipos de resíduos para os quais a separação e a coleta são praticadas (com base no critério 5.1) e/ou são exigidas por lei no país (por exemplo, vidro, papel, papelão, metal, plásticos). O valor relatado de “total de</p>

¹⁰³ Consulte o glossário na p. 4.

¹⁰⁴ Consulte o glossário na p. 4.

<p>SA (G)</p> <p>①</p>	<p>resíduos” indica claramente quais fluxos de resíduos foram incluídos no cálculo. O rastreamento de resíduos perigosos não é obrigatório, mas é fortemente recomendado.</p> <p>Os dados de resíduos são registrados utilizando uma unidade de medida consistente para cada fluxo de resíduos rastreado, seja por peso (por exemplo, quilogramas ou toneladas) ou por volume (por exemplo, litros ou metros cúbicos). No mínimo, devem ser fornecidos registros mensais e anuais dos dados de resíduos dos últimos dois anos civis completos para a quantidade total de resíduos, resíduos residuais/mistos e resíduos alimentares (os candidatos que se inscrevem pela primeira vez devem apresentar dados do último ano civil completo ou, no mínimo, dados de três meses, caso não haja dados históricos disponíveis).</p> <p>Nos casos em que as empresas de recolha de resíduos forneçam dados mensais ou trimestrais, esses dados devem ser utilizados. Quando os dados mensais não estiverem diretamente disponíveis (por exemplo, devido a restrições estruturais, limitações da empresa contratada, edifícios partilhados, pontos de recolha partilhados com vizinhos), o estabelecimento deve fornecer a estimativa mais precisa possível com base nos dados disponíveis. As metodologias aceitáveis incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) dados trimestrais da empresa de recolha de resíduos divididos por 3 meses; b) estimativa baseada em acompanhamento utilizando “semanas de acompanhamento” (1 semana por trimestre), nas quais os volumes reais de resíduos são medidos e extrapolados. Isso envolve a coleta e medição de dados reais de resíduos durante 1 semana representativa por trimestre e a extrapolação dos resultados. Isso significa que há pelo menos 4 “semanas de acompanhamento” documentadas a cada ano, uma por trimestre, nas quais as estimativas se baseiam; ou c) acompanhamento por número de coletas por fluxo de resíduos. <p>Se nenhuma destas opções for viável, e se o estabelecimento enviar documentação do prestador de serviços confirmando que os valores mensais ou trimestrais não estão disponíveis, podem ser fornecidos dados anuais em vez disso. O uso de estimativas, como simplesmente dividir um total anual conhecido por 12 para gerar valores mensais, não é suficiente.</p> <p>Em situações em que os próprios clientes levam os resíduos a pontos de coleta compartilhados com outras empresas ou residências, como em certos acampamentos ou parques de férias, o estabelecimento continua sendo responsável pelo acompanhamento dos resíduos operacionais gerados dentro de suas próprias instalações. Isso inclui, por exemplo, resíduos de cozinha, resíduos da área de funcionários, resíduos de manutenção e resíduos de limpeza.</p> <p>Recomenda-se fortemente que os estabelecimentos comecem a monitorizar a utilização por item no caso de produtos operacionais de grande volume (tais como sacos de lixo, película aderente, embalagens de produtos de limpeza, chinelos descartáveis ou garrafas de água de uso único). A monitorização por unidades adquiridas anualmente, com os dados correspondentes de peso e custo, permite ao estabelecimento identificar quais os itens que estão a impulsionar a utilização global e priorizar as intervenções.</p>
------------------------	---

		<p>① Nota sobre adaptação nacional: Na FR, PT, FI e DK, o estabelecimento registra a quantidade total de resíduos, resíduos residuais/mistos, resíduos alimentares e resíduos recicláveis. Na DK e na FI, o estabelecimento detalha adicionalmente cada fração de resíduos recicláveis/tipo de resíduo.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta dados mensais e anuais de resíduos relativos ao total de resíduos (todos os fluxos rastreados combinados), resíduos residuais/mistos (não recicláveis) e resíduos alimentares, mostrando claramente como o valor total de resíduos foi calculado.</p> <p>Em circunstâncias específicas, o estabelecimento apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • confirmação por escrito da empresa de gestão de resíduos indicando quais dados podem ser fornecidos (apenas anuais ou apenas trimestrais) quando os dados mensais ou trimestrais não estiverem disponíveis; • documentação do método utilizado (alocação trimestral/trimestral ou semanas de rastreamento), incluindo registros das semanas de rastreamento, quando relevante, caso seja utilizada estimativa; e/ou • pelo menos 3 meses de dados, para estabelecimentos recém-inaugurados ou que se candidatam pela primeira vez e que tenham acesso limitado a dados de desempenho anteriores. <p>Quando apropriado, uma inspeção visual confirma as práticas de coleta e medição de resíduos no local.</p>
5.7	<p><i>Os resíduos orgânicos são compostados ou utilizados para outros fins. (G)</i></p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>①</p>	<p>Relevância <i>Os resíduos orgânicos constituem uma parte significativa do total de resíduos nas operações do setor de hospitalidade. Quando geridos adequadamente, podem ser transformados em um recurso valioso, promovendo a saúde do solo, reduzindo as emissões de metano dos aterros sanitários e contribuindo para soluções de economia circular, tais como compostagem, ração animal ou biogás. A separação e a reutilização de resíduos orgânicos reduzem o impacto ambiental de um estabelecimento e aumentam a sustentabilidade operacional.</i></p> <p>Expectativas de implementação <i>O estabelecimento possui um sistema para a separação e reutilização de resíduos orgânicos. Os resíduos orgânicos incluem restos de alimentos e resíduos de jardim, bem como outros materiais biodegradáveis, tais como borras de café, cascas de vegetais e frutas, folhas de chá e embalagens compostáveis, quando aplicável. Para garantir que os resíduos alimentares e de jardim permaneçam não contaminados e adequados para suas respectivas vias de tratamento, o estabelecimento mantém uma separação clara entre as fontes de resíduos orgânicos antes de escolher qualquer um dos métodos de processamento listados (por exemplo, compostagem, biogás, coleta externa).</i></p> <p><i>O estabelecimento adota pelo menos uma das seguintes abordagens para gerir os resíduos orgânicos:</i></p>

- a) Os resíduos orgânicos são compostados no local: a compostagem no local é incentivada e inclui todos os resíduos alimentares e de jardim adequados para compostagem. Nesse caso, o estabelecimento designa uma pessoa responsável pelo processo de compostagem. Essa pessoa recebeu treinamento¹⁰⁵ ou orientação adequados sobre procedimentos e segurança de compostagem, e o treinamento deve ser documentado. O estabelecimento explica como o composto é utilizado, por exemplo, em paisagismo, jardinagem ou agricultura local. A utilização do composto como fertilizante para áreas verdes ou hortas no local é altamente recomendada;
- b) Os resíduos orgânicos são recolhidos por um prestador de serviços externo para compostagem, produção de biogás ou outras formas de processamento ambientalmente correto. Isto pode incluir instalações de compostagem, digestores anaeróbicos ou processadores industriais que produzem energia ou fertilizantes a partir da matéria orgânica. Se este método for escolhido, o estabelecimento fornece documentação que confirme o nome do prestador de serviços; o tipo de resíduos orgânicos aceitos (por exemplo, resíduos alimentares, resíduos de jardim, embalagens biodegradáveis) e o uso final ou método de processamento (por exemplo, compostagem, biogás, uso agrícola); e/ou
- c) Restos de alimentos e outros resíduos orgânicos adequados são coletados e distribuídos a fazendas locais para uso como ração animal. Essa prática é permitida apenas se a legislação nacional ou local permitir o uso de resíduos alimentares para consumo animal. Nesses casos, o estabelecimento cumpre todos os regulamentos aplicáveis de higiene, armazenamento e transporte e fornece documentação comprovando sua conformidade. Se essa prática for restringida ou proibida por lei, o estabelecimento segue esses requisitos legais.

Para a compostagem no local, são seguidas as leis/legislações locais e nacionais, bem como as seguintes práticas:

- equilibrar os materiais ricos em nitrogênio (“verdes”) e ricos em carbono (“marrons”) para garantir uma decomposição eficaz;
- arejar o composto regularmente (conforme definido internamente) para manter os níveis de oxigênio;
- monitorar o teor de umidade para evitar condições anaeróbicas ou ressecamento;
- proteger o composto contra pragas e chuvas fortes, utilizando coberturas ou sistemas de contenção adequados; e
- o composto seja localizado e gerenciado de forma a evitar odores desagradáveis e a não interferir nas áreas destinadas aos clientes ou aos funcionários.

① **Nota sobre adaptação nacional:** Na França, este critério é imperativo.

Evidências de auditoria

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o seguinte, dependendo da opção escolhida:

- a) Para compostagem no local: a instalação de compostagem (pilha, caixa ou sistema de compostagem) durante a inspeção visual; o nome e a formação da pessoa responsável; uma explicação clara de como o composto é utilizado;
- b) Para o processamento externo: um contrato de prestação de serviços ou acordo com o prestador externo; documentação que indique que tipo de resíduos é recolhido e como são tratados (por exemplo, para a produção de biogás ou composto); ou

¹⁰⁵ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>c) <i>Para distribuição de ração animal: documentação que confirme que essa prática é permitida pela legislação nacional/local e que apresente registros do processo e de qualquer colaboração com fazendas locais.</i></p> <p><i>Em todos os casos, durante a inspeção visual, o auditor verifica a existência de um sistema de separação de resíduos orgânicos na fonte e avalia se a prática está em conformidade com a abordagem selecionada.</i></p>
--	--	--

Redução de resíduos

5.8	<p>Não são utilizados itens descartáveis de serviço de alimentação para os serviços internos de alimentos e bebidas. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>ⓘ</p>	<p>Relevância</p> <p>Os itens descartáveis para serviços de alimentação consomem muitos recursos, contribuem significativamente para a geração de resíduos em estabelecimentos de turismo e hotelaria e raramente são reciclados de forma eficaz. A sua eliminação reduz o impacto ambiental e promove uma transição para padrões de consumo mais sustentáveis e circulares. Priorizar a reutilização em detrimento do descarte também está alinhado com estratégias mais amplas de redução de resíduos e ação climática.</p> <p>Expectativas de implementação</p> <p>O estabelecimento não utiliza itens de uso único para serviços de alimentação (referindo-se a todos os itens descartáveis utilizados para serviços internos de Alimentos e Bebidas (A&B)), tais como copos/taças, pratos, talheres, canudos, palitos para café etc. Isso inclui, entre outros, quaisquer itens de uso único para serviços de alimentação utilizados em restaurantes, bares, áreas de conferências, lanchonetes, serviço de quarto, bebedouros, quartos de clientes, banheiros, estações de chá/café ou quaisquer outras áreas onde itens de uso único possam ser oferecidos.</p> <p>Os itens de uso único só podem ser fornecidos para fins de serviço de comida e bebida para viagem ⁽¹⁰⁶⁾ (por exemplo, café/chá/comida para viagem, sacolas de café da manhã, para buffets em pé com mais de 100 clientes e, em casos excepcionais, quando questões de segurança ou regulamentos de segurança locais exigirem seu uso (por exemplo, áreas de piscina, ambientes com requisitos críticos de higiene). Esses itens de uso único destinados a produtos de alimentos e bebidas não são feitos de plástico convencional. Em vez disso, o estabelecimento utiliza alternativas de plástico certificadas como biodegradáveis ou compostáveis (verificadas por um organismo de certificação externo ou independente) ou materiais não plásticos, como papel (de preferência sem revestimento plástico), papelão, madeira, amido de milho ou outros materiais de origem vegetal. Recomenda-se que todos os materiais alternativos utilizados também sejam certificados como biodegradáveis ou compostáveis. Os itens descartáveis para viagem não são apresentados como a opção padrão ou única; o estabelecimento minimiza ativamente o seu uso, por exemplo, evitando a exposição aberta de copos ou tampas descartáveis.</p> <p>Para itens para viagem ou caso itens de uso único para serviços de alimentação sejam inevitáveis devido a questões de</p>
-----	--	---

¹⁰⁶ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>segurança, recomenda-se ainda que o estabelecimento implemente mecanismos quantitativos de rastreamento e monitoramento, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • redução anual do número de unidades de itens de serviço alimentar de uso único; • eliminação gradual de todos os itens de uso único, mesmo os compostáveis, como meta de longo prazo; e • monitoramento de exceções (por exemplo, documentar quantos itens de uso único ainda são utilizados em áreas de piscina ou similares). <p>① Nota sobre adaptação nacional: Na Suécia (SE) e na França (FR), não são utilizadas alternativas de plástico biodegradáveis ou compostáveis certificadas (mesmo que verificadas por um organismo de certificação externo ou independente). Os itens para viagem são fabricados exclusivamente com materiais não plásticos, como papel (de preferência sem revestimento plástico), papelão, madeira, amido de milho ou outros materiais vegetais biodegradáveis.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma que nenhum item de serviço de alimentação de uso único é utilizado em todas as áreas de clientes (por exemplo, quartos, restaurantes, bares, áreas de conferência etc.). O auditor realiza amostragens¹⁰⁷ em pelo menos uma área de armazenamento, seguindo a metodologia A descrita no glossário, para verificar ainda mais a conformidade.</p> <p>Em circunstâncias específicas, para itens para viagem, buffets com mais de 100 clientes ou quando itens de uso único são inevitáveis devido a requisitos de segurança, o auditor verifica se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • não sejam utilizados itens plásticos de uso único, e • quaisquer itens de uso único fornecidos sejam feitos de alternativas de plástico biodegradável ou compostável certificadas, ou de materiais não plásticos, como papel (de preferência sem revestimento plástico), papelão, madeira, amido de milho ou outros materiais biodegradáveis de origem vegetal. <p>Quando necessário, o auditor poderá solicitar certificados de produto ou a Ficha de Dados de Segurança (FDS) para confirmar a compostabilidade ou biodegradabilidade do material e as condições exigidas.</p>
5.9	Não mais do que 5 tipos de produtos de alimentos e bebidas por oferta de	<p>Relevância Itens de alimentos e bebidas (A&B) em porções individuais embaladas separadamente contribuem significativamente para o desperdício de embalagens e prejudicam os esforços para promover a sustentabilidade. Limitar o uso desses itens apoia a prevenção de resíduos, reduz o impacto ambiental dos serviços de catering e incentiva a transição para alternativas reutilizáveis e mais eficientes em termos de recursos.</p>

¹⁰⁷ Consulte o glossário na p. 4.

	<p>catering sejam fornecidos em porções individuais embaladas separadamente.</p> <p>(I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>①</p>	<p>Expectativas de implementação</p> <p>O estabelecimento limita o uso de produtos de A&B em porções individuais embaladas separadamente em suas principais áreas de serviço. Não são oferecidos mais do que 5 tipos de produtos de A&B por oferta de catering em porções individuais embaladas separadamente.</p> <p>Este critério aplica-se a todas as áreas, tais como restaurantes, cafés, bares, refeitórios para funcionários e serviço de quarto (incluindo estações de café nos quartos de clientes¹⁰⁸). Este critério não se aplica a serviços de comida para levar¹⁰⁹, quiosques ou minibares¹¹⁰, embora o estabelecimento seja encorajado a minimizar o uso de produtos descartáveis também nessas áreas.</p> <p>Os produtos de alimentos e bebidas incluem leite/creme, açúcar, manteiga, mel, geleia, iogurte, queijos, sal/pimenta, chá, molhos como ketchup, maionese etc. Os seguintes produtos pertencentes à mesma categoria funcional podem ser contados como 1 tipo: café (todos os tipos); geleia (todos os tipos); chá (todos os tipos); sal/pimenta (todos os tipos); açúcares (todos os tipos). Os seguintes produtos estão isentos deste critério e, portanto, não precisam ser incluídos no cálculo do máximo de 5 tipos de produtos: bebidas engarrafadas comercialmente vendidas em suas embalagens originais seladas, tais como refrigerantes, cervejas ou garrafas de vinho; produtos oferecidos devido a alergias ou intolerâncias alimentares, por exemplo, itens sem glúten ou sem lactose; bandejas de refeições encomendadas a um serviço de catering; e lanches prontos para consumo, tais como sorvetes, sobremesas infantis, etc. Além disso, itens de uso único para serviço de quarto podem ser aceitos, caso não haja serviço de cozinha 24 horas por dia, 7 dias por semana, e/ou quando a cozinha estiver fechada. Todos os produtos oferecidos aos clientes sem processamento adicional para transformá-los em um produto ou prato diferente estão incluídos neste critério. Os produtos não podem chegar ao estabelecimento em porções de uso único e, posteriormente, serem transferidos para recipientes reutilizáveis para uso dos clientes.</p> <p>Recomenda-se fortemente a substituição de todas as porções individuais embaladas separadamente. Em vez disso, o estabelecimento pode fornecer porções individuais em recipientes reutilizáveis, por exemplo, em copos pequenos. Desencoraja-se o uso de produtos plásticos de uso único (SUPPs), a menos que seja especificamente necessário por motivos de saúde e segurança. Nesses casos, o estabelecimento deve apresentar comprovação da exigência regulamentar que justifica o seu uso. Para todos os tipos de produtos embalados individualmente, recomenda-se fortemente que se garanta a reciclagem das embalagens.</p> <p>Recomenda-se também que o estabelecimento:</p>
--	---	--

¹⁰⁸ Consulte o glossário na p. 4.

¹⁰⁹ Consulte o glossário na p. 4.

¹¹⁰ Consulte o glossário na p. 4.

		<ul style="list-style-type: none"> • tenha como objetivo eliminar gradualmente todos os produtos de alimentos e bebidas de uso único ao longo do tempo; e • implemente um acompanhamento quantitativo para monitorar a redução anual de unidades de produtos descartáveis e o progresso na eliminação gradual de itens descartáveis. <p>① Nota sobre adaptação nacional: nos Países Baixos, além dos requisitos listados acima, os seguintes cinco tipos de produtos alimentícios e de bebidas não podem ser oferecidos em porções descartáveis embaladas individualmente: cereal, flocos de milho, queijo, produtos cárneos (por exemplo, presunto), café com leite, leite e iogurte.</p> <p>Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma que não há mais do que 5 tipos de produtos de alimentos e bebidas em porções individuais embaladas por oferta de catering no estabelecimento.</p>
5.10	<p>Sabonete, xampu, condicionador e gel de banho são fornecidos em dispensadores. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância Sabonete, xampu, condicionador e gel de banho embalados individualmente geram um volume significativo de resíduos plásticos e de produtos, aumentando o impacto ambiental das amenidades para clientes. Dispensadores recarregáveis reduzem drasticamente as embalagens descartáveis e promovem o uso responsável dos recursos, mantendo os padrões de higiene.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento fornece sabonete, xampu, condicionador e gel de banho em dispensadores recarregáveis, em vez de embalagens individuais de tamanho de viagem. Isso se aplica aos banheiros dos quartos de clientes, aos banheiros em áreas públicas e aos banheiros/chuveiros nas áreas de funcionários. Não é permitido oferecer nos quartos de clientes produtos de higiene pessoal adicionais embalados individualmente em tamanho de viagem do mesmo tipo.</p> <p>Um dispensador recarregável é um dispositivo fixo ou um recipiente não fixo projetado para ser recarregado várias vezes, seja pelo estabelecimento ou pelo fabricante do produto. Sempre que possível, recomenda-se cooperar com os fornecedores de produtos para coletar, limpar, reutilizar e recarregar esses dispensadores.</p> <p>Recipientes a granel de uso único ou semi-reutilizáveis em tamanhos maiores (por exemplo, nos casos em que os dispensadores recarregáveis não são permitidos por lei) que são descartados após o produto ser consumido (incluindo recipientes que combinam dispensador e embalagem em uma única unidade que é descartada) só são considerados dispensadores aceitáveis se se aplicar o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • o estabelecimento recicla os materiais;

		<ul style="list-style-type: none"> • o Procedimento Operacional Padrão (POP) escrito¹¹¹ da equipe de limpeza especifique que as garrafas só podem ser descartadas quando estiverem completamente vazias; e • se os fornecedores de produtos oferecerem um serviço de coleta, reutilização e recarga de seus dispensadores, o estabelecimento forneça documentação comprovando que os dispensadores estão sendo reutilizados/recargados pelo fabricante (por exemplo, faturas, contratos, documentação de rastreamento). <p>Sabonetes em barra só são permitidos se estiverem embalados em papelão ou papel e se o estabelecimento tiver uma cooperação ativa ou um plano em vigor para reciclar os restos de sabonete (aplicável apenas em países onde a reutilização de sabonete é permitida).</p> <p>Evidências da auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma a presença do dispensador e verifica o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • se são utilizados dispensadores recarregáveis ou recipientes a granel semi-reutilizáveis de tamanhos maiores. Caso sejam utilizados estes últimos, o estabelecimento fornece evidências de que os recipientes a granel são reciclados, e o POP escrito¹¹² do serviço de limpeza inclui a informação de que as garrafas só podem ser deitadas fora quando estiverem completamente vazias; • evidência de conformidade com as regulamentações nacionais, quando aplicável; e • não são fornecidos produtos de higiene pessoal descartáveis adicionais do mesmo tipo: o auditor realiza amostragens¹¹³ em pelo menos uma área de armazenamento e nos quartos de clientes, seguindo a metodologia A, conforme descrito no glossário.
5.11	Kits de higiene pessoal e outros produtos de uso único para clientes estão disponíveis em, no máximo, 50% dos quartos. (I)	<p>Relevância O fornecimento de kits de higiene pessoal e outros produtos de uso único para clientes somente mediante solicitação reduz significativamente o consumo desnecessário e o desperdício de embalagens. Essa abordagem está alinhada com práticas sustentáveis de hospitalidade e apoia a conscientização dos clientes sobre o uso consciente de recursos.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento não fornece kits de higiene pessoal e outros produtos de uso único em pelo menos 50% dos quartos, mas recomenda-se fortemente a conformidade total em toda a propriedade. Esses itens só podem ser disponibilizados mediante solicitação na recepção ou em outro ponto de atendimento central. O Procedimento Operacional Padrão (POP) por escrito¹¹⁴</p>

¹¹¹ Consulte o glossário na p. 4.

¹¹² Consulte o glossário na p. 4.

¹¹³ Consulte o glossário na p. 4.

¹¹⁴ Consulte o glossário na p. 4.

<p>HH, CHP, SA</p> <p>①</p>	<p>indica claramente quais quartos estão equipados com kits de higiene pessoal e outros produtos de uso único para clientes e quais não estão.</p> <p>A lista de itens incluídos neste critério abrange, entre outros, toucas de banho, pentes, lâminas de barbear, escovas de dentes, pasta de dentes, cotonetes, discos de demaquilante, limas de unhas, fios dentais, hidratantes, graxa para sapatos, chinelos, kits de costura, kits de barbear, kits de higiene bucal, kits femininos e amenidades de uso único semelhantes. Para que o critério seja validado, não é aceita nenhuma combinação de conformidade parcial (por exemplo, ter 1 item disponível mediante solicitação enquanto outros permanecem disponíveis no quarto).</p> <p>Recomenda-se que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • os materiais utilizados para esses itens evitem o plástico sempre que possível. São preferíveis alternativas feitas de plástico reciclado, madeira, papel ou materiais com ecocertificação (eco-label) certificado ou biodegradáveis; • o estabelecimento acompanhe os pedidos dos clientes por esses itens para monitorar a demanda e identificar oportunidades de reduzir ainda mais o desperdício; • o estabelecimento informe os clientes sobre o uso consciente de recursos em relação aos kits de higiene pessoal e outras comodidades de uso único; e • sempre que possível, sejam oferecidos itens reutilizáveis (por exemplo, chinelos que sejam lavados e reutilizados nos quartos). <p>Recomenda-se a eliminação gradual e completa da oferta desses produtos ao longo do tempo. Os estabelecimentos que não oferecem nenhum dos kits de higiene mencionados, ou quaisquer outros produtos de uso único, cumprem automaticamente este critério (isso será verificado pelo auditor durante a inspeção visual).</p> <p>① Nota sobre adaptação nacional: Na Bélgica, kits de higiene pessoal e outras comodidades de uso único para clientes não estão disponíveis em nenhum quarto.</p> <p>Evidência de auditoria</p> <p>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o Procedimento Operacional Padrão (POP) por escrito¹¹⁵ indicando claramente quais quartos estão equipados com kits de higiene pessoal e outros produtos de uso único para clientes, e quais não estão.</p> <p>Durante a inspeção visual, o auditor confirma que não há kits de higiene pessoal ou outros produtos de uso único em 50% (ou 100% na categoria BE) dos quartos, e que estes estão disponíveis apenas mediante solicitação. O auditor realiza</p>
-----------------------------	---

¹¹⁵ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>amostragens¹¹⁶ nos quartos, seguindo a metodologia A descrita no glossário, para verificar se o que está indicado no POP está correto.</p> <p>Em circunstâncias específicas, quando a classificação do estabelecimento exigir que kits de higiene pessoal e outros produtos de uso único sejam oferecidos em todos os quartos, o estabelecimento deve apresentar evidências, tais como um extrato da lista de verificação de classificação, juntamente com a comprovação da aprovação da classificação.</p>
5.12	<p><i>Para alimentos e bebidas para viagem, o estabelecimento oferece a possibilidade de os clientes trazerem seus próprios recipientes ou utilizarem recipientes retornáveis. (G)</i></p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>ⓘ</p>	<p>Relevância ¹¹⁷ <i>para comida para viagem Os serviços de alimentos e bebidas (A&B) são fontes importantes de resíduos de embalagens descartáveis, muitos dos quais acabam não sendo reciclados ou são descartados de forma inadequada após deixarem o local. Oferecer recipientes reutilizáveis ou retornáveis reduz significativamente o desperdício, incentiva práticas circulares e envolve os clientes em comportamentos mais sustentáveis.</i></p> <p>Expectativas de implementação <i>A menos que seja proibido por lei, o estabelecimento oferece uma das seguintes opções de recipientes reutilizáveis ou retornáveis para alimentos e bebidas para viagem, dentro e fora das instalações:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>a) permitir que os clientes tragam e utilizem seus próprios recipientes reutilizáveis para comida e bebida para viagem; ou</i> <i>b) fornecer um sistema de recipientes reutilizáveis que funcione com base em depósito retornável (por exemplo, potes de vidro, caixas de aço inoxidável ou outros materiais duráveis).</i> <p><i>O estabelecimento deve comunicar essa opção de forma visível por meio de canais apropriados, como cartazes, cardápios e plataformas digitais. Embora esse critério seja particularmente relevante para hotéis com tudo incluído, acampamentos e parques de férias com quiosques ou praças de alimentação, onde refeições para viagem são comuns e o volume de resíduos de embalagens pode ser elevado, ele se aplica, de modo geral, a todos os estabelecimentos que oferecem alimentos e bebidas para viagem, dentro ou fora das instalações.</i></p> <p><i>Para incentivar a participação dos clientes, recomenda-se que o estabelecimento implemente sistemas de depósito, estabeleça parcerias com redes de recipientes reutilizáveis ou ofereça descontos simbólicos aos clientes que tragam seus próprios recipientes.</i></p> <p>ⓘ Nota sobre adaptação nacional: Na França e nos Países Baixos, este critério é imperativo.</p> <p>Evidência de auditoria <i>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o sistema em vigor para recipientes reutilizáveis ou retornáveis. O auditor analisa</i></p>

¹¹⁶ Consulte o glossário na p. 4.

¹¹⁷ Consulte o glossário na p. 4.

		os materiais de comunicação (por exemplo, sinalização, menções no cardápio, notas no site) e pode verificar a disponibilidade de recipientes retornáveis no local.
5.13	<p>A roupa de cama e de banho não é descartável e não é fornecida em embalagens plásticas. (G)</p> <p>HH, CHP, SA</p>	<p>Relevância Os produtos de plástico de uso único e os materiais descartáveis contribuem significativamente para a geração global de resíduos, o esgotamento de recursos e a poluição em todos os ambientes. Ao eliminar embalagens plásticas descartáveis e roupa de cama de uso único, os estabelecimentos apoiam ativamente a transição para uma economia circular e sustentável.</p> <p>Expectativas de implementação A menos que regulamentos sanitários locais específicos tornem este critério inaplicável, o estabelecimento não utiliza nem oferece roupa de cama ou de banho descartável. Isto inclui lençóis, fronhas e protetores de colchão de uso único, capas de edredão, toalhas (exceto toalhas de mão) e tapetes de banho.</p> <p>Além disso, quando a roupa de cama é fornecida externamente (por exemplo, roupa de cama alugada), ela não é entregue embalada em plástico descartável. Em vez disso, são utilizadas alternativas reutilizáveis, como carrinhos de transporte cobertos ou sacos de tecido reutilizáveis.</p> <p>Evidência de auditoria Durante a inspeção visual das áreas de armazenamento, o auditor confirma que não são utilizadas roupas de cama de uso único. O auditor também verifica o processo de entrega para confirmar que a roupa de cama fornecida externamente não está embalada em plástico descartável.</p> <p>Além disso, se o auditor observar inconsistências ou suspeitar de irregularidades, ele realiza amostragens¹¹⁸ nos quartos de clientes seguindo a metodologia A, conforme descrito no glossário, para garantir a conformidade.</p> <p>Em circunstâncias específicas, nas quais não seja possível observar visualmente a entrega de roupa de cama e de banho durante a auditoria, o estabelecimento apresenta confirmação dos fornecedores (por exemplo, fotos) ou contratos de serviço que demonstrem que as entregas de roupa de cama e de banho são isentas de plástico. Caso o estabelecimento alegue que os regulamentos sanitários locais tornam este critério inaplicável, são apresentadas evidências que fundamentem essa alegação, e o auditor verifica a conformidade examinando a aplicabilidade dos regulamentos sanitários citados.</p>

¹¹⁸ Consulte o glossário na p. 4.

6. AQUISIÇÕES

Administração/Outras Aquisições, Alimentos e Bebidas, Lavagem e Limpeza

Administração/Outras Aquisições

N.	Critério	Notas explicativas
6.1	<p>A instituição implementa e segue uma Política de Aquisições Sustentáveis que orienta a seleção de bens, serviços e fornecedores com base na sustentabilidade ambiental, social e cultural. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância A aquisição sustentável desempenha um papel crucial na minimização dos danos ambientais e sociais associados às operações turísticas e na orientação da cadeia de suprimentos em geral para práticas responsáveis. Ao alinhar as decisões de compra com os princípios de sustentabilidade, os estabelecimentos podem ajudar a reduzir o uso de recursos, a poluição e os resíduos de embalagens; apoiar condições de trabalho justas; promover o bem-estar animal; e proteger o patrimônio cultural.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento desenvolve e implementa uma Política de Compras Sustentáveis que forneça orientações claras sobre como as considerações de sustentabilidade ambiental, social, cultural e econômica são integradas em todas as decisões de compra.</p> <p>A política aplica-se à aquisição de:</p> <ul style="list-style-type: none">• bens de capital;• produtos de Alimentos e Bebidas (A&B);• bens duráveis, incluindo móveis, tapetes, louças etc. (por exemplo, aquisição de móveis usados¹¹⁹ e acessórios¹²⁰);• materiais de construção e serviços relacionados à construção;• todos os prestadores de serviços e fornecedores terceirizados envolvidos na operação, reforma ou construção do estabelecimento;• outros produtos relevantes para os serviços dos estabelecimentos, tais como produtos de limpeza; e

¹¹⁹ Consulte o glossário na p. 4.

¹²⁰ Consulte o glossário na p. 4.

		<ul style="list-style-type: none"> • serviços como lavanderia. <p>A Política de Compras Sustentáveis inclui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • compromissos específicos para minimizar a geração de resíduos, por exemplo, selecionando produtos e fornecedores que reduzam embalagens desnecessárias e plásticos descartáveis; • referência a normas de bem-estar animal, quando apropriado (por exemplo, aquisição de alimentos, fornecimento de materiais); • expectativas claras quanto ao cumprimento das leis trabalhistas nacionais e internacionais, especialmente durante a construção ou reforma; • expectativas claras em relação aos fornecedores, por exemplo, no que diz respeito às práticas de direitos humanos; e • orientações que exigem áreas adequadas de descanso e de trabalho para os trabalhadores e incentivam a contratação de mão de obra local, sempre que possível. <p>Além disso, as expectativas em relação aos fornecedores formuladas na Política de Compras Sustentáveis são distribuídas a todos os fornecedores pelo menos uma vez a cada dois anos (por exemplo, por meio de um formulário de comunicação com fornecedores, cláusulas contratuais ou requisitos por escrito). A política é formalmente documentada, compartilhada com todos os funcionários e a gerência relevantes, analisada pelo menos uma vez a cada quatro anos e revisada conforme necessário para refletir metas de sustentabilidade em evolução ou mudanças no contexto de compras. Se o estabelecimento fizer parte de uma rede, uma política de compras para todo o grupo poderá ser utilizada, desde que seja adaptada ao contexto local e aplicável ao estabelecimento individual.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • uma Política de Aquisições Sustentáveis datada e formalmente aprovada pela gerência. Um adendo ou suplemento à política é aceito como evidência equivalente; e • documentação que comprove que todos os fornecedores receberam as expectativas a seu respeito, por exemplo, no que diz respeito às práticas de direitos humanos (por exemplo, formulários de fornecedores assinados, e-mails ou cláusulas contratuais), pelo menos uma vez a cada dois anos.
6.2	O estabelecimento informa todas as lojas e empresas operadas por terceiros	<p>Relevância Para garantir uma abordagem de sustentabilidade consistente em todo o estabelecimento, todas as lojas e empresas operadas por terceiros localizadas nas instalações são envolvidas nos esforços do Green Key. Essas empresas influenciam significativamente a experiência dos clientes e a pegada ambiental do estabelecimento.</p> <p>Expectativas de implementação</p>

<p>localizadas em suas instalações sobre suas iniciativas de sustentabilidade e o Green Key, e as incentiva a gerenciar suas atividades com o mesmo espírito. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Todas as lojas e empresas operadas por terceiros são regularmente informadas sobre as iniciativas de sustentabilidade ambiental e social do estabelecimento, incluindo informações sobre o Green Key. As lojas e empresas operadas por terceiros incluem, por exemplo, cabeleireiros, cafés, bares, restaurantes, academias, instalações de spa, agências de viagens e turismo, lojas de souvenirs, lojas de roupas, quiosques, empresas de aluguel de bicicletas etc.</p> <p>O estabelecimento assegura que as informações sobre as iniciativas de sustentabilidade e o Green Key sejam comunicadas a esses negócios operados por terceiros pelo menos uma vez a cada dois anos. As informações podem ser fornecidas por meio de comunicação escrita, durante reuniões conjuntas etc.</p> <p>Todas as lojas e empresas de terceiros são incentivadas a seguir os mesmos princípios de sustentabilidade do Green Key, com exemplos claros fornecidos: redução de resíduos (por exemplo, minimizar o uso de plásticos descartáveis); eficiência energética (por exemplo, uso de iluminação LED, equipamentos que economizam energia); conservação da água (por exemplo, instalações que economizam água¹²¹); compras sustentáveis (por exemplo, evitar materiais nocivos, oferecer produtos com ecocertificação (eco-label)) etc. Sempre que possível, os funcionários de lojas e empresas operadas por terceiros recebem formação¹²² da mesma forma que o pessoal do estabelecimento.</p> <p>Para serviços ou instalações que sejam geridos e pertençam à mesma entidade que o estabelecimento requerente; ou operados ao abrigo de um contrato, em que a gestão do estabelecimento requerente mantém o controlo do serviço; o contrato de arrendamento ou acordo inclui uma cláusula que exige que a empresa cumpra os critérios Green Key aplicáveis. A cláusula especifica que se espera que a empresa trabalhe no sentido de atingir objetivos de sustentabilidade alinhados com a Green Key e pode ser adicionada a um acordo existente, caso já exista um.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • informações sobre lojas e empresas operadas por terceiros dentro de suas instalações; e • documentação (por exemplo, atas de reuniões ou correspondência por e-mail, acordos etc.) que comprove que as lojas e empresas operadas por terceiros são regularmente (no mínimo a cada 2 anos) informadas sobre as iniciativas ambientais e de sustentabilidade do estabelecimento e incentivadas a gerenciar suas atividades no mesmo espírito, seguindo os critérios Green Key. <p>Em circunstâncias específicas, para serviços ou instalações que sejam geridos e pertençam à mesma entidade que o estabelecimento candidato ou que sejam operados ao abrigo de um contrato (em que a gestão do estabelecimento candidato mantém o controlo do serviço), o estabelecimento apresenta os contratos de arrendamento que contenham um compromisso</p>
--	---

¹²¹ Consulte o glossário na p. 4.

¹²² Consulte o glossário na p. 4.

		de seguir as normas Green Key. Um aditamento/suplemento ao contrato é aceite como evidência equivalente.
6.3	<p>Pelo menos 75% do papel de impressão, envelopes e materiais impressos em papel recém-adquiridos, produzidos ou encomendados pelo estabelecimento, possuem ecocertificação (eco-label). (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>ⓘ</p>	<p>Relevância O papel com ecocertificação (eco-label) e reciclado reduz a desflorestação, o consumo de água, a poluição química e as emissões de gases de efeito estufa associadas à produção de papel, ao mesmo tempo em que promove a silvicultura responsável e o consumo sustentável.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento prioriza a aquisição e o uso de papel para impressão, envelopes e materiais impressos à base de papel com ecocertificações reconhecidos internacional e nacionalmente. Pelo menos 75% do papel de impressão, envelopes e materiais impressos em papel (por exemplo, cardápios, porta-cartões, folhetos e embalagens de amenidades com a marca ou personalizadas) adquiridos ou encomendados nos últimos 24 meses (para candidatos que renovam a certificação) ou 6 meses (para candidatos pela primeira vez) possuem um ecocertificação (eco-label).</p> <p>O critério inclui papel de escritório (por exemplo, papel de cópia, papel timbrado, faturas impressas para clientes, documentos administrativos e formulários utilizados na recepção ou em áreas de serviço).</p> <p>A conformidade com o critério é demonstrada com base nas quantidades (ou seja, número de unidades, tais como itens, caixas, embalagens etc.) de papel de impressão, envelopes e materiais impressos em papel produzidos ou encomendados nos últimos 24 ou 6 meses (dependendo do ano de certificação), utilizando os registros de compra como base para o cálculo.</p> <p>ⓘ Nota sobre adaptação nacional: Na Dinamarca (DK) e nos Países Baixos (NL), pelo menos 90% do papel de impressão, envelopes e materiais impressos em papel recém-adquiridos, produzidos ou encomendados pelo estabelecimento, possuem ecocertificação (eco-label).</p> <p>Evidências de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação (lista ou faturas) que comprove:</p> <ul style="list-style-type: none"> o número total de unidades de papel de impressão, envelopes e materiais impressos à base de papel produzidos ou encomendados nos últimos 24 ou 6 meses (dependendo do ano de certificação); e o material que possui um ecocertificação (eco-label) reconhecido internacional ou nacionalmente (e qual), para demonstrar a conformidade com o limite de 75%. <p>Durante a inspeção visual, o auditor seleciona uma amostra aleatória de 3 itens listados de papel de impressão, envelopes ou materiais impressos à base de papel e confirma se os ecocertificações correspondentes estão presentes nos materiais</p>

		selecionados (metodologia C).
6.4	<p>O estabelecimento toma pelo menos duas iniciativas para reduzir o uso de papel na recepção, nos escritórios e/ou nas salas de clientes/reuniões. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, A</p> <p>ⓘ</p>	<p>Relevância A redução do uso de papel diminui a demanda de energia, a extração de matérias-primas e a geração de resíduos associados à produção e ao descarte de papel. Ao minimizar o consumo desnecessário de papel, os estabelecimentos reduzem custos, diminuem seu impacto ambiental e promovem práticas operacionais mais sustentáveis.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento elabora um plano de ação que identifique oportunidades de redução e delineie as iniciativas a serem implementadas. No plano de ação, o estabelecimento adota pelo menos duas iniciativas para reduzir o uso de papel na recepção, nos escritórios, nos quartos de clientes e/ou nas salas de reunião:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) exemplos de medidas nos quartos de clientes e nas salas de reuniões: <ul style="list-style-type: none"> ○ limitar a disponibilidade de papel (por exemplo, formatos menores como A5, menos folhas ou disponibilidade apenas mediante solicitação); ○ disponibilizar papel apenas em uma mesa central nas salas de reunião; e/ou ○ fornecer canetas e papel apenas quando solicitado. b) exemplos de medidas na recepção: <ul style="list-style-type: none"> ○ emitir faturas e recibos apenas mediante solicitação; e/ou ○ evitar o uso de envelopes para materiais impressos. c) exemplos de medidas em escritórios e áreas administrativas: <ul style="list-style-type: none"> ○ incentivar a impressão frente e verso; ○ configurar as impressoras com as configurações ecológicas padrão; ○ reutilizar papel para anotações; e/ou ○ limitar a impressão desnecessária por meio do compartilhamento digital de documentos. <p>Como primeiro passo, recomenda-se que o estabelecimento realize um inventário de onde e como o papel é utilizado (por exemplo, na recepção, nos quartos de clientes, na administração interna ou nas instalações para reuniões) para identificar as oportunidades de redução com maior impacto. Esse inventário pode basear-se na mesma lista ou formato utilizado para o critério 6.3.</p> <p>O estabelecimento também é incentivado a definir uma meta de redução voluntária. Por exemplo, uma redução de 10 a 15% nos volumes adquiridos ao longo de um período de 24 meses em comparação com o período de certificação anterior (para os que se recandidatam).</p> <p>Os funcionários de todos os departamentos relevantes são informados e envolvidos na implementação do plano e das</p>

		<p>medidas de redução do uso de papel.</p> <p>① Nota sobre adaptação nacional: nos Países Baixos, o estabelecimento toma pelo menos 6 iniciativas para reduzir o uso de papel na recepção, nos escritórios e/ou nas salas de clientes/reuniões.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta um plano de ação descrevendo as iniciativas selecionadas de redução do uso de papel.</p> <p>Em circunstâncias específicas, para os candidatos que renovam a certificação, uma inspeção visual confirma que pelo menos duas medidas são tomadas para reduzir o uso de papel na recepção, nos escritórios e/ou nas salas de clientes/reuniões.</p>
6.5	<p>Pelo menos uma categoria de produtos de têxteis recém-adquiridos ou alugados possui certificação social ou ambiental. (I/G)</p> <p>HH (I) CHP, SA, CC, R (G)</p>	<p>Relevância Os têxteis estão entre os grupos de produtos que mais consomem recursos no setor hoteleiro, com impactos significativos decorrentes do cultivo de fibras, do uso de produtos químicos, do consumo de água e energia e das práticas trabalhistas nas cadeias de abastecimento. Ao adquirir têxteis com certificações ambientais ou sociais reconhecidas, os estabelecimentos reduzem sua pegada ecológica, promovem práticas trabalhistas justas e garantem uma produção e um uso mais responsáveis.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento garante que pelo menos uma categoria de produtos têxteis (por exemplo, toalhas, lençóis, fronhas, capas de edredom, toalhas de mesa, guardanapos de tecido, uniformes de limpeza, uniformes de cozinha/Alimentos e Bebidas (A&B), uniformes de atendimento ao cliente, cortinas, outros produtos têxteis) adquiridos ou alugados nos últimos 24 meses (para candidatos que renovam a certificação) ou 6 meses (para candidatos pela primeira vez) possua uma certificação de produto reconhecida internacional ou nacionalmente que aborde aspectos de sustentabilidade ambiental ou social.</p> <p>As certificações se aplicam aos próprios produtos têxteis (não apenas à fábrica ou local de produção) e abrangem um ou mais dos seguintes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> matéria-prima (por exemplo, orgânica, reciclada, de comércio justo); processo de produção (por exemplo, redução do consumo de energia ou de produtos químicos); e/ou condições de trabalho (por exemplo, normas éticas de trabalho). <p>Como parte da gestão responsável de têxteis, o estabelecimento considera todo o ciclo de vida dos têxteis: abastecimento (por exemplo, alta qualidade e longa durabilidade), fase de uso (por exemplo, durabilidade à lavagem, desbotamento) e opções de fim de vida (por exemplo, facilmente recicláveis quando existem opções de fim de vida localmente). O estabelecimento também evita têxteis tratados com acabamentos químicos nocivos (por exemplo, retardantes de chamas), a menos que estes sejam exigidos por lei. Quando tal tratamento for necessário, são preferidas fibras inerentemente retardantes de fogo ou</p>

		<p>tratamentos certificados de baixo impacto.</p> <p>Têxteis usados, recondicionados ou reaproveitados também são aceitos para este requisito, desde que sejam seguros, adequados à finalidade e não aumentem os impactos ambientais a longo prazo.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta registros de compra ou aluguel dos últimos 24 ou 6 meses (dependendo do ano de certificação), demonstrando que pelo menos uma categoria de produtos têxteis possui uma certificação aceita.</p> <p>Durante a inspeção visual, o auditor seleciona uma amostra aleatória de 3 itens têxteis da categoria em questão e confirma que as certificações correspondentes estão presentes nos itens selecionados (metodologia C).</p>
6.6	<p><i>Pelo menos 50% dos fornecedores do estabelecimento possuem certificação ecológica. (G)</i></p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>①</p>	<p>Relevância <i>Como o estabelecimento trabalha em estreita colaboração com fornecedores de bens e serviços, tem a oportunidade e a responsabilidade de promover padrões ambientais e sociais mais elevados em toda a sua cadeia de abastecimento. Este critério incentiva os estabelecimentos a se relacionarem principalmente com fornecedores que sejam formalmente certificados em áreas relacionadas à sustentabilidade.</i></p> <p>Expectativas de implementação <i>Pelo menos 50% dos fornecedores do estabelecimento devem possuir uma certificação ecológica reconhecida por terceiros, tanto no nível do fornecedor quanto no nível da empresa (não apenas para produtos individuais). Isso se aplica a todos os fornecedores com os quais o estabelecimento coopera durante o período de certificação.</i></p> <p><i>As certificações dos fornecedores estão relacionadas a padrões de sustentabilidade verificáveis. As categorias de certificação aceitas incluem, entre outras: sistemas de gestão ambiental, práticas trabalhistas justas e direitos humanos; padrões de bem-estar animal; certificações de negócios sustentáveis etc. Certificações específicas de produtos (por exemplo, um produto orgânico certificado) não atendem a este critério, a menos que a própria entidade fornecedora seja certificada.</i></p> <p>① Nota sobre adaptação nacional: Na Noruega, pelo menos 75% dos fornecedores do estabelecimento possuem certificação ecológica.</p> <p>Evidências de auditoria <i>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação (por exemplo, uma lista) que comprove:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>todos os fornecedores utilizados durante o período de certificação; e</i>

		<ul style="list-style-type: none"> os fornecedores que possuem certificações ecológicas válidas, para demonstrar que os fornecedores certificados representam pelo menos 50% do total de fornecedores. Isso é acompanhado por evidências, por exemplo, cópias de certificados que confirmem que os fornecedores listados possuem atualmente uma certificação ecológica reconhecida. <p>Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens¹²³ da documentação, analisando uma amostra de 3 cópias válidas de certificações dos fornecedores listados (metodologia C).</p>
6.7	<p>Se o serviço de lavanderia for terceirizado, o prestador deve estar localizado a menos de 100 km do estabelecimento ou possuir certificação ecológica. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>ⓘ</p>	<p>Relevância Para apoiar a economia local e reduzir a pegada de carbono associada ao transporte de roupas e o impacto ambiental dos serviços de lavanderia por meio do uso de produtos químicos, do consumo de água e energia e da descarga de águas residuais e de e¹²⁴, o estabelecimento terceiriza os serviços de lavanderia apenas para empresas que estejam localizadas a menos de 100 km do estabelecimento ou que possuam uma certificação ambiental válida emitida por terceiros</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento terceiriza os serviços de lavanderia apenas para um prestador externo que esteja localizado a menos de 100 km do estabelecimento ou que possua certificação ambiental.</p> <p>Quando o prestador é selecionado com base no desempenho ambiental comprovado, e não na distância, ele possui uma certificação ambiental válida emitida por terceiros, que comprova a conformidade com normas reconhecidas de gestão ambiental em todas as suas operações. A certificação está em vigor e foi emitida por um organismo independente e credenciado.</p> <p>No caso raro em que, devido à localização do estabelecimento, não seja possível encontrar nenhum prestador num raio de 100 km, recorre-se ao prestador mais próximo. Nesses casos, são apresentadas evidências que demonstrem que se trata do prestador mais próximo viável, bem como a justificação para essa escolha (por exemplo, terreno montanhoso, localização insular, limitações da rede rodoviária nacional, indisponibilidade do serviço). Para estabelecimentos localizados em países com uma área territorial superior a 1 milhão de km², a distância máxima aceitável geral é de 500 km.</p> <p>Mesmo que os serviços de lavanderia sejam terceirizados, o estabelecimento continua responsável por garantir que os impactos ambientais desses serviços sejam minimizados, inclusive por meio do monitoramento contínuo e da reavaliação das práticas do prestador ao longo do tempo. Se um estabelecimento estiver cuidando de todos os serviços de lavanderia internamente, este critério é Não Aplicável (N/A).</p> <p>ⓘ Nota sobre adaptação nacional: Na Bélgica (BE) e em Portugal (PT), se o serviço de lavanderia for terceirizado, este deve</p>

¹²³ Consulte o glossário na p. 4.

¹²⁴ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>estar localizado a menos de 50 km do estabelecimento.</p> <p>Evidências de Auditoria <i>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação que indique o nome, endereço, bem como o contrato ou faturas com o prestador externo de serviços de lavanderia. Além disso, é apresentado um dos seguintes tipos de evidência:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a) <i>evidência de que o prestador está localizado a menos de 100 km;</i> b) <i>justificativa explicando por que foi selecionado um prestador a mais de 100 km, incluindo evidência de que não existe opção mais próxima e de que o prestador selecionado é a alternativa mais próxima disponível (por exemplo, um mapa, correspondência com prestadores locais ou restrições de transporte); ou</i> c) <i>uma cópia do certificado ambiental do prestador de serviços de lavanderia.</i>
6.8	<p><i>Pelo menos 75% dos veículos e meios de transporte de propriedade ou alugados pelo estabelecimento são elétricos ou bicicletas de carga. (G)</i></p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância <i>O transporte motorizado contribui significativamente para as emissões de gases de efeito estufa, a poluição do ar e o consumo de energia. Ao fazer a transição para veículos elétricos ou bicicletas de carga, os estabelecimentos reduzem sua pegada de carbono, diminuem o ruído e a poluição do ar e demonstram liderança em mobilidade sustentável.</i></p> <p>Expectativas de implementação <i>Pelo menos 75% dos veículos e meios de transporte de propriedade, alugados ou arrendados pelo estabelecimento são veículos elétricos ou bicicletas de carga (incluindo bicicletas de carga elétricas e não motorizadas).</i></p> <p><i>O critério aplica-se a todos os veículos que sejam de propriedade, alugados, arrendados ou de outra forma sob o controle operacional do estabelecimento, tais como carros, scooters, carrinhos de golfe e outros veículos utilizados para circulação interna, transporte de clientes ou funcionários e entregas de alimentos e bebidas (A&B). Isto não se aplica a serviços de táxi contratados, operadores de transporte terceirizados ou prestadores de serviços de transporte público, a menos que o serviço seja exclusivamente organizado pelo estabelecimento ao abrigo de um contrato recorrente. No entanto, nesses casos, o estabelecimento é incentivado a priorizar prestadores que operem frotas de baixa ou zero emissão sempre que possível.</i></p> <p>Evidências de auditoria <i>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta uma visão geral por escrito de todos os veículos e meios de transporte utilizados (próprios, alugados ou arrendados), com indicação do tipo de veículo, fonte de energia e caso de uso.</i></p> <p><i>Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens¹²⁵ de uma amostra de 3 dos veículos e/ou meios de transporte listados. A amostra inclui, quando aplicável, diferentes tipos de veículos, fontes de energia e casos de uso (metodologia C).</i></p>

¹²⁵ Consulte o glossário na p. 4.

<p>6.9</p>	<p>O estabelecimento promove e apoia ativamente opções de deslocamento sustentáveis e que levem em conta a saúde para os funcionários. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>ⓘ</p>	<p>Relevância <i>Os padrões de deslocamento dos funcionários podem contribuir significativamente para a poluição atmosférica local e as emissões de gases de efeito estufa. Ao incentivar meios de transporte de baixa emissão e ativos, as instituições reduzem seu impacto ambiental, ao mesmo tempo em que promovem a saúde, a segurança e o bem-estar geral dos funcionários.</i></p> <p>Expectativas de implementação <i>O estabelecimento incentiva ativamente todos os funcionários a utilizarem meios de transporte de baixa emissão e que promovam a saúde. O estabelecimento assume um papel ativo no envolvimento dos funcionários, promovendo essas opções por meio de campanhas de conscientização, melhorias nas instalações e/ou programas de incentivo. Exemplos de medidas de apoio incluem, entre outros:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>a) comunicação escrita (incluindo canais digitais, como e-mail ou plataformas para funcionários) enviada pelo menos uma vez a cada 6 meses;</i> <i>b) cartazes, infográficos ou materiais digitais personalizáveis e visualmente atraentes (de preferência utilizando modelos padrão disponíveis na Green Key Toolbox¹²⁶);</i> <i>c) materiais físicos colocados em áreas de destaque para os funcionários (por exemplo, entradas, salas de descanso, áreas de armários);</i> <i>d) fornecimento de infraestrutura (por exemplo, estacionamento seguro e coberto para bicicletas, estações de recarga para veículos elétricos); e/ou</i> <i>e) incentivos financeiros ou logísticos (por exemplo, bilhetes de transporte público subsidiados, estacionamento/recarga gratuitos para veículos elétricos, serviços de transporte ou apoio à organização de caronas solidárias).</i> <p><i>Todas as comunicações destacam os benefícios duplos do deslocamento sustentável: redução do impacto ambiental e melhoria da saúde pessoal e comunitária.</i></p> <p><i>As opções de transporte sustentável para os funcionários incluem transporte ativo (por exemplo, caminhada, bicicleta), transporte público (ônibus, trem, bonde, metrô, barco), veículos elétricos e híbridos, programas de caronas solidárias e compartilhamento de viagens, sistemas de ônibus de transporte organizados pela instituição.</i></p> <p>ⓘ Nota sobre a adaptação nacional: Na Bélgica, este critério é imperativo.</p> <p>Evidências da auditoria <i>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta evidências de comunicações internas que incentivem o deslocamento sustentável (por exemplo, e-mails, cartazes, mensagens na intranet), com comprovação de divulgação pelo menos uma vez a cada seis meses.</i></p>
------------	--	---

¹²⁶ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>Em circunstâncias específicas, caso seja escolhida a opção d) e/ou e), a empresa apresenta documentação relativa a quaisquer programas de incentivo implementados, medidas de apoio ou infraestrutura disponibilizada (por exemplo, memorandos internos, registros de compra ou instalação, políticas de incentivo).</p> <p>As evidências fotográficas ou físicas dos materiais visuais utilizados demonstram que estes são informativos, apelativos e claramente acessíveis a todo o pessoal.</p>
6.10	<p>O estabelecimento toma iniciativas para reduzir o impacto ambiental dos sistemas de TI. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância Os sistemas digitais (incluindo equipamentos de TI, serviços online e infraestrutura de dados) têm impactos ambientais significativos ao longo de todo o seu ciclo de vida. Estes incluem o consumo de energia, a extração de matérias-primas e as emissões relacionadas a dados (frequentemente chamadas de poluição digital). Ao gerenciar a TI de forma responsável, os estabelecimentos podem reduzir tanto sua pegada ambiental física quanto a digital.</p> <p>Expectativas de implementação A empresa toma medidas para gerir as suas práticas digitais e o equipamento de TI de forma responsável, com o objetivo de reduzir o consumo de energia, prolongar a vida útil do equipamento e diminuir a transmissão e o armazenamento desnecessários de dados.</p> <p>A empresa implementa um número mínimo de medidas, dependendo do número de funcionários:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estabelecimentos com menos de 50 funcionários implementam pelo menos 1 medida; e • Estabelecimentos com ≥ 50 funcionários implementam pelo menos 3 medidas. <p>Exemplos de medidas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) otimizar a comunicação digital reduzindo a frequência ou o tamanho de e-mails em massa e boletins informativos, cancelando a assinatura de plataformas ou serviços digitais não utilizados e desativando funções desnecessárias de reprodução automática ou sincronização automática na nuvem; b) escolher infraestrutura digital de menor impacto, selecionando serviços de dados ou provedores de hospedagem web que demonstrem menores emissões de carbono ou utilizem centros de dados movidos a energia renovável. Deve-se dar preferência a provedores com metas de desempenho ambiental publicadas ou relatórios de sustentabilidade; c) adquirir equipamentos de TI de baixo impacto, tais como: <ul style="list-style-type: none"> ○ modelos energeticamente eficientes (por exemplo, Energy Star, EPEAT); ○ equipamentos reconicionados ou usados em boas condições de funcionamento; e/ou ○ equipamentos com vida útil mais longa e garantias de reparabilidade. d) incentivar o uso digital responsável entre os funcionários por meio de políticas ou conscientização interna sobre temas como: <ul style="list-style-type: none"> ○ desligar monitores e dispositivos inativos;

		<ul style="list-style-type: none"> ○ evitar streaming desnecessário ou reduzir a resolução de vídeo; ○ arquivar ou excluir arquivos digitais e e-mails não utilizados; ○ utilizar configurações de economia de energia (por exemplo, modo escuro, modo econômico); e/ou ○ utilizar ferramentas de IA de forma responsável. <p>e) limitar as emissões digitais dos clientes, por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ não oferecer serviços de entretenimento de alta emissão (por exemplo, plataformas de streaming) nos quartos dos clientes; e/ou ○ fornecer configurações de modo sustentável ou de baixo consumo de energia nos dispositivos públicos. <p>f) organizar atividades de conscientização ou de formação¹²⁷ para os funcionários sobre práticas digitais responsáveis e os impactos ambientais dos sistemas de TI, envolvendo opcionalmente os clientes (por exemplo, sinalização, e-learning, guias digitais). Estas sessões podem abranger temas como o design sustentável de serviços digitais, a utilização ética de dados, a inclusão e a acessibilidade (incentivando uma cultura de responsabilidade digital no estabelecimento); e/ou</p> <p>g) reduzir a pegada ambiental da presença digital do estabelecimento ao:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ avaliar ou certificar o desempenho ambiental do site apenas quando o estabelecimento dispuser das ferramentas ou da capacidade interna para melhorá-lo; e/ou ○ otimizar o site para eficiência energética (por exemplo, design leve, tamanho reduzido de arquivos multimídia, hospedagem com energia renovável). <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, a empresa apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • uma breve descrição ou política interna que descreva as medidas de sustentabilidade digital selecionadas (pelo menos 1 para estabelecimentos com menos de 50 funcionários; pelo menos 3 para estabelecimentos com 50 ou mais funcionários); e • registros de compras, inventário de equipamentos, materiais de treinamento (quando apropriado) ou outra documentação relevante para confirmar a implementação. <p>Durante a inspeção visual, o auditor pode confirmar ações como configurações de tela, sinalização ou equipamentos em uso por meio de uma inspeção visual ou entrevista com a equipe.</p>
6.11	Móveis, utensílios e suprimentos são	<p>Relevância Prolongar a vida útil de móveis¹²⁸, acessórios¹²⁹ e outros bens duráveis reduz a demanda por nova produção, diminui a geração de resíduos e minimiza as emissões de carbono. Quando os itens não podem mais ser utilizados no local, a doação responsável a</p>

¹²⁷ Consulte o glossário na p. 4.

¹²⁸ Consulte o glossário na p. 4.

¹²⁹ Consulte o glossário na p. 4.

	<p>recondicionados, reciclados ou doados para prolongar seu ciclo de vida. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>organizações de caridade ou de reaproveitamento prolonga ainda mais seu ciclo de vida, promovendo tanto o valor ambiental quanto o social.</p> <p>Expectativas para a implementação A instituição prioriza prolongar a vida útil de bens duráveis (móveis, acessórios, materiais e suprimentos) por meio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) recondicionamento ou upcycling, realizados internamente ou por um prestador de serviços externo, quando a intervenção prolonga a vida útil do item e evita a compra de um novo equivalente; e/ou b) doação de itens que não podem ser reutilizados internamente a organizações de caridade ou de reaproveitamento que possibilitem o uso posterior (por exemplo, revenda, redistribuição, remanufatura). <p>É dada especial atenção aos itens que exigem manuseio ou preparação específicos antes da doação (por exemplo, apagamento de dados no caso de doações de equipamentos tecnológicos). Recomenda-se enfaticamente que os itens doados atendam às condições básicas de doação, garantindo que estejam limpos, seguros e em bom estado de funcionamento, a fim de evitar transferir o ônus do descarte para as organizações beneficiárias.</p> <p>As doações de alimentos estão abrangidas pelo critério 6.15.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) documentação das atividades de recondicionamento ou upcycling realizadas nos últimos 24 meses (para candidatos que se recandidatam) ou 6 meses (para candidatos pela primeira vez); e/ou b) acordos, recibos de doação ou correspondência escrita com as organizações beneficiárias dos últimos 6 meses.
<p>Alimentos e Bebidas</p>		
<p>6.12</p>	<p>O estabelecimento adquire e promove diferentes categorias de produtos de alimentos e bebidas que sejam orgânicos</p>	<p>Relevância Este critério promove sistemas alimentares sustentáveis por meio da redução das emissões de CO₂, da melhoria do bem-estar animal e do apoio às economias locais e aos pequenos produtores. Priorizar produtos alimentícios e de bebidas (A&B) certificados ou locais ajuda a reduzir os impactos ambientais negativos da agricultura industrial e da produção intensiva de alimentos, que são os principais contribuintes para a degradação da terra e do solo, a poluição por produtos químicos e pesticidas e a perda de biodiversidade.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento adquire e promove produtos de A&B que sejam orgânicos e/ou portadores de ecocertificação (eco-label) e/ou de comércio justo e/ou produzidos localmente. Hotéis e Albergues (HH), Parques de Campismo e Parques de Férias</p>

<p>e/ou portadores de ecocertificação (eco-label) e/ou de comércio justo e/ou produzidos localmente. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>ⓘ</p>	<p>(CHP), Pequenas Acomodações (SA), Centros de Conferências (CC) e Atrativos Turísticos(A) adquirem pelo menos 5 produtos de A&B qualificados. Restaurantes/café (R) adquirem pelo menos 10 produtos qualificados.</p> <p>Esses produtos são utilizados em quantidades significativas e/ou diariamente e abrangem pelo menos 5 ou 10 categorias de produtos diferentes (dependendo da categoria do estabelecimento). As categorias de produtos qualificados incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) bebidas quentes (por exemplo, café, chá, chocolate quente); b) bebidas frias não alcoólicas (por exemplo, sucos, kombucha); c) bebidas alcoólicas (por exemplo, vinho, cerveja, licores); d) produtos lácteos (por exemplo, leite, iogurte, queijo, alternativas à base de plantas); e) produtos de panificação (por exemplo, pão, doces); f) frutas/legumes (incluindo secos/conservados); g) grãos e amidos (por exemplo, massas, arroz, farinhas, batatas); h) frios, peixes, aves e ovos; e/ou i) condimentos, pastas para barrar e adoçantes (por exemplo, mel, geleia, açúcar, molhos). <p>Os produtos orgânicos, com ecocertificação (eco-label) ou de comércio justo são certificados por autoridades nacionais ou internacionais. Sempre que possível, os produtos são produzidos localmente para reduzir o impacto ambiental por meio da diminuição do transporte e para estimular a economia local. Os produtos de produção local são produzidos em um raio de 100 km do estabelecimento. Isso inclui produtos cultivados no local, bem como produtos capturados ou colhidos na natureza dentro do mesmo raio. Além disso, os produtores locais devem ser classificados como Pequenas ou Médias Empresas (PMEs), de acordo com a definição padrão nacional. No caso raro em que, devido à localização do estabelecimento, não for possível encontrar produtores dentro do raio de 100 km, recorre-se ao produtor mais próximo. Nesses casos, o estabelecimento deve apresentar uma justificativa por escrito e assinada explicando por que esse produtor específico foi utilizado (isso poderia ser, por exemplo, devido a uma missão específica de sustentabilidade do produtor). Para estabelecimentos localizados em países com uma área territorial superior a 1 milhão de km², a distância máxima aceitável geral é de 500 km. Deve-se também dar preferência a produtores locais com práticas sustentáveis comprovadas, padrões de bem-estar animal ou certificações.</p> <p>Quando aplicável, a seleção de produtos certificados deve levar em consideração o tratamento dos animais, a criação, as condições de vida e as práticas de abate. No entanto, práticas sustentáveis ou bem-estar animal por si só não são suficientes para este critério. Além disso, os estabelecimentos são incentivados a planejar a seleção de produtos com base na disponibilidade sazonal e nos ciclos de colheita locais.</p> <p>Recomenda-se fortemente que se indique claramente quais os produtos que são biológicos e/ou portadores de ecocertificação (eco-label) e/ou de comércio justo e/ou produzidos localmente (a menos que tal seja proibido por lei). Isso pode ser feito no cardápio ou por meio de placas no bufê. A indicação é feita utilizando ícones ou outros meios de comunicação de fácil compreensão. Recomenda-se ainda que os produtos à base de peixe/carne sempre informem a origem do produto e que os alérgenos sejam indicados no cardápio e no bufê.</p>
--	---

Recomenda-se também fortemente que o estabelecimento aumente progressivamente o número e o âmbito desses produtos ao longo do tempo, com o objetivo de abranger uma parte mais ampla da oferta global de alimentos e bebidas. Embora este critério se refira principalmente aos produtos de alimentos e bebidas oferecidos aos clientes, recomenda-se a sua implementação também na cantina do pessoal. As refeições pré-preparadas numa cozinha de aquecimento estão isentas deste critério.

Caso não seja possível cumprir este critério devido à legislação nacional ou a restrições aplicáveis a nível nacional, o critério 6.12 é marcado como Não Aplicável (N/A) e o critério 6.17 aplica-se como critério imperativo.

① **Nota sobre adaptação nacional:** Na FR, SE e NO, o critério de adquirir e promover diferentes categorias de produtos alimentícios e de bebidas orgânicos, com ecocertificação (eco-label), de comércio justo e/ou produzidos localmente aplica-se a cada oferta de restauração dentro do estabelecimento, ou seja, a cada buffet ou menu de café da manhã, a cada buffet ou menu de almoço e jantar, e ao menu do serviço de quarto (exceto quando o serviço de quarto é terceirizado ou pré-preparado). As estações de café nos quartos dos clientes e as ofertas de lanches não estão incluídas.

Evidência de auditoria

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta uma lista de, no mínimo, 5 ou 10 (dependendo da categoria do estabelecimento) produtos de alimentos e bebidas que sejam certificados ou produzidos localmente, abrangendo pelo menos 5 ou 10 categorias de produtos. A lista indica claramente quaisquer certificações, ecocertificações ou outras evidências que confirmem que os produtos listados são orgânicos, com ecocertificação (eco-label), com selo de comércio justo e/ou produzidos localmente.

Em circunstâncias específicas, quando aplicável, o estabelecimento apresenta justificativa para o abastecimento junto a produtores locais específicos quando o limite de 100 km for ultrapassado.

Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens¹³⁰ na área de armazenamento ou no restaurante do estabelecimento para garantir a conformidade dos produtos de alimentos e bebidas listados, seguindo a metodologia A, conforme descrito no glossário.

Caso o auditor observe inconsistências ou suspeite de irregularidades, poderão ser solicitadas faturas, ordens de compra ou contratos com o endereço dos fornecedores para confirmar que os produtos listados são orgânicos, com ecocertificação (eco-label), com selo de comércio justo e/ou produzidos localmente (por exemplo, para verificar as evidências de certificação emitidas por organismos nacionais ou internacionais, ou a proximidade dos fornecedores).

¹³⁰ Consulte o glossário na p. 4.

6.13	<p>O estabelecimento não adquire peixes, frutos do mar e carnes de espécies ameaçadas ou protegidas. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância</p> <p>O consumo de peixe, frutos do mar e carne de espécies ameaçadas ou protegidas contribui diretamente para a perda de biodiversidade e a degradação dos ecossistemas. Ao evitar esses produtos, os estabelecimentos protegem espécies vulneráveis, apoiam práticas de abastecimento sustentáveis e se alinham aos esforços internacionais de conservação.</p> <p>Expectativas de implementação</p> <p>Como parte da política de compras, o estabelecimento não adquire peixes, frutos do mar e produtos cárneos derivados de espécies ameaçadas ou de espécies cujo comércio seja proibido ou restrito por normas de proteção internacionais ou nacionais.</p> <p>Para verificar o status das espécies, recomenda-se utilizar a Lista Vermelha de Espécies Ameaçadas da IUCN ou os Anexos da CITES (Convenção sobre o Comércio Internacional de Espécies Ameaçadas de Extinção). O estabelecimento não adquire espécies classificadas como Vulneráveis, Ameaçadas ou Criticamente Ameaçadas, nem espécies cujo comércio seja proibido ou restrito. Para verificar o status de peixes e frutos do mar, recomenda-se utilizar um guia (local) de peixes e frutos do mar (por exemplo, Good Fish Guide, Mr. Good Fish, Seafood Watch ou guia reconhecido equivalente) e, em geral, espécies com classificação “vermelha/evitar” devem ser evitadas. Quando apropriado, também podem ser utilizados guias globais, como os Guias de Frutos do Mar da WWF.</p> <p>Além disso, ecocertificações reconhecidos para a aquicultura certificada podem ajudar a identificar produtos que não sejam derivados de espécies ameaçadas nem as contenham. Produtos derivados de práticas que sejam inerentemente prejudiciais à biodiversidade devido à destruição direta de habitats, altas taxas de captura acidental, contribuição para o declínio de espécies ou conversão em grande escala de ecossistemas (por exemplo, pesca de arrasto de fundo, pesca com cianeto) são estritamente excluídos.</p> <p>Os funcionários relevantes envolvidos na compra, no planejamento do cardápio e na preparação de alimentos (por exemplo, equipe de compras, chefs/gerência de cozinha, gerentes de Alimentos e Bebidas (A&B)) estão cientes do compromisso do estabelecimento de não adquirir espécies ameaçadas ou protegidas. Eles têm acesso a, e sabem como usar, uma lista de referência/guia atualizada para verificar o status das espécies antes de fazer pedidos ou aceitar entregas.</p> <p>Evidências de auditoria</p> <p>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • o cardápio mais recente; e • uma lista relacionada identificando as espécies de peixes, frutos do mar e carnes utilizadas nos itens do cardápio, acompanhada, quando disponível, de faturas de fornecedores/registros de compra (especificando o nome da espécie
------	---	--

		<p>e quaisquer certificações, se aplicável) dos últimos 24 meses (para candidatos que renovam a certificação) ou 6 meses (para novos candidatos).</p> <p>Uma inspeção visual do frigorífico, do congelador e das áreas de armazenamento confirma a conformidade.</p>
6.14	<p>São oferecidas pelo menos 1 entrada vegetariana; 1 prato principal vegetariano e 1 entrada ou prato principal vegano, e essas opções estão claramente indicadas no cardápio/buffet. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância A oferta de alternativas vegetarianas¹³¹ e veganas¹³² é essencial para reduzir o impacto ambiental dos serviços de alimentação. A pecuária industrial é um dos principais fatores responsáveis pelas mudanças climáticas, pelo desmatamento, pela perda de biodiversidade, pela poluição da água e pela degradação do solo. Em contrapartida, as refeições à base de vegetais normalmente requerem menos recursos naturais, geram menos emissões de gases de efeito estufa e podem apoiar sistemas alimentares regenerativos e sustentáveis. Este critério também responde à crescente demanda por escolhas alimentares saudáveis, éticas e ambientalmente responsáveis entre os clientes e a equipe.</p> <p>Expectativas de implementação Pelo menos 1 entrada vegetariana; 1 prato principal vegetariano e 1 entrada ou prato principal vegano são oferecidos em todos os tipos de serviços de alimentação (por exemplo, café da manhã, almoço, jantar) e em todos os restaurantes, quiosques e lanchonetes administrados internamente, e as opções estão claramente identificadas no cardápio ou no bufê. Essa indicação é feita por meio de ícones ou outros meios de comunicação de fácil compreensão. Pratos vegetarianos e veganos também são disponibilizados mediante solicitação na cantina dos funcionários.</p> <p>Nos restaurantes que operam com cardápios semanais, são oferecidas opções vegetarianas/veganos diárias, e as refeições vegetarianas/veganos variam semanalmente para garantir diversidade e equilíbrio nutricional. Nos restaurantes com cardápio fixo, como aqueles que oferecem cardápios de vários pratos, são oferecidas e apresentadas opções vegetarianas. São incentivados sistemas alternativos de cardápio, como cardápios vegetarianos padrão com adições opcionais de carne/peixe, ou pratos que possam ser pedidos nas versões vegetariana ou não vegetariana.</p> <p>Os restaurantes são incentivados a incluir uma breve declaração no cardápio sobre os benefícios ambientais e para a saúde da alimentação à base de vegetais. Recomenda-se, além disso, que os pratos à base de vegetais sigam as diretrizes para refeições balanceadas: aproximadamente 1/3 de leguminosas ou outras fontes de proteína (por exemplo, tofu, tempeh, feijão, lentilha, algas), 1/3 de grãos integrais ou cereais e 1/3 de vegetais ou frutas. O uso de alimentos integrais e ingredientes minimamente processados é fortemente incentivado para reduzir o processamento que consome muitos recursos.</p> <p>Evidências de auditoria</p>

¹³¹ Consulte o glossário na p. 4.

¹³² Consulte o glossário na p. 4.

		<p>Durante a inspeção visual, o auditor confirma o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> o número e o tipo exigidos de pratos vegetarianos e veganos estão disponíveis, e estes estão claramente indicados nos cardápios/buffets em todos os tipos de serviços de alimentação e em todos os restaurantes administrados internamente (por exemplo, com ícones, placas etc.); e os cardápios alternam as opções vegetarianas/veganos para evitar repetições.
6.15	<p>O estabelecimento toma iniciativas para reduzir o nível de desperdício de alimentos. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>①</p>	<p>Relevância Para reduzir o impacto ambiental dos serviços de alimentação e cortar custos desnecessários, o estabelecimento toma medidas proativas para reduzir a quantidade de desperdício alimentar gerado. A prioridade é a prevenção do desperdício alimentar (“a montante”), seguida da gestão responsável das sobras de alimentos por meio da reutilização ou redistribuição (“a jusante”) e, apenas como etapa final, por meio da reciclagem ou compostagem.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento implementa pelo menos duas ações com foco na redução do desperdício alimentar. Hotéis e albergues (HH), parques de campismo e parques de férias (CHP), centros de conferências (CC), restaurantes/café (R) e atrativos turísticos (A) elaboram e implementam, além disso, um plano de redução do desperdício alimentar. Este plano identifica as principais fontes de desperdício alimentar geradas no estabelecimento e apresenta ações concretas para reduzir o desperdício alimentar em diferentes etapas do processo de preparação e serviço de alimentos. O plano contém tanto medidas de prevenção a montante como estratégias de reutilização ou redistribuição a jusante. Para Pequenas Acomodações (SA), recomenda-se (mas não é obrigatório) o desenvolvimento de tal plano.</p> <p>O plano leva em consideração uma série de questões, tais como:</p> <ol style="list-style-type: none"> É possível ajustar as quantidades e os tipos de alimentos? Os pratos podem ser de tamanho menor ou podem ser oferecidas meias porções a um preço mais baixo? Os alimentos podem ser armazenados e servidos de forma a durarem mais tempo? É possível mudar o serviço de buffets (que são reabastecidos continuamente) para porções? Como os alimentos que sobram podem ser reutilizados ou doados? <p>Recomenda-se que o plano inclua um sistema de monitoramento que acompanhe a quantidade, o tipo e o custo do desperdício de alimentos gerado, o que deve servir como ferramenta para avaliar o sucesso de determinadas ações.</p> <p>O estabelecimento pode concentrar-se em pelo menos 2 dos seguintes exemplos de ações a montante ou a jusante:</p> <ol style="list-style-type: none"> estratégias de controle de porções, como o uso de pratos menores ou a oferta de meias porções a um preço mais baixo; previsão da demanda, levando em conta as taxas de ocupação, check-ins antecipados de clientes ou reservas de grupos;

- c) melhoria no planejamento do cardápio para otimizar o uso de ingredientes perecíveis e evitar a superprodução;
- d) sistemas de rotação de estoque, como o FIFO (First In, First Out), para reduzir o desperdício; e/ou
- e) ¹³³ a de treinamento de funcionários sobre armazenamento, preparação e gestão de estoque de alimentos, incluindo módulos sobre como planejar cardápios com o mínimo de desperdício e reutilizar ingredientes de forma criativa.

Recomenda-se também que as equipes de cozinha recebam treinamento em práticas de desperdício zero de alimentos, incluindo a preparação de pratos a partir de sobras e restos, embalagem correta e técnicas inteligentes de inventário.

Exemplos de ações a jusante aceitas incluem:

- a) utilização de ingredientes que sobraram ou alimentos cozidos em outros pratos (por exemplo, sopas, ensopados ou doces);
- b) doação de alimentos excedentes a organizações externas, como bancos de alimentos ou instituições de caridade (em conformidade com as leis locais de segurança alimentar);
- c) promover pratos “antidesperdício” feitos com ingredientes excedentes;
- d) oferecer descontos no final do serviço para incentivar os clientes a comprar pratos não vendidos (por exemplo, sanduíches feitos com sobras do café da manhã);
- e) disponibilizar sobras para os funcionários, quando apropriado; e/ou
- f) oferecer aos clientes a opção de levar para casa a comida não consumida, respeitando os requisitos do critério 5.8, se permitido pelas normas de higiene alimentar.

Recomenda-se fortemente que os clientes sejam informados e envolvidos na ambição de reduzir o desperdício alimentar. O estabelecimento fornece materiais de comunicação claros e proativos¹³⁴, por exemplo, através de sinalização nos buffets, incentivando os clientes a servir apenas o que conseguem comer; informações nos cardápios destacando opções de porções ou alternativas antidesperdício; mensagens de sustentabilidade nos quartos ou nas áreas de café da manhã, descrevendo os esforços do estabelecimento e convidando os clientes a fazer parte da solução.

① **Nota sobre adaptação nacional:** Na Suécia, Finlândia e Países Baixos, o estabelecimento implementa um mínimo de 5 ações com foco na redução do desperdício alimentar.

Evidências de auditoria

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta comprovantes das ações implementadas para reduzir o desperdício alimentar, que podem incluir registros de treinamento da cozinha, evidências fotográficas da sinalização do bufê ou registros de doações; e

¹³³ Consulte o glossário na p. 4.

¹³⁴ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>Em circunstâncias específicas, no caso de Hotéis (HH), Parques de Campismo e Parques de Férias (CHP), Centros de Conferências (CC), Restaurantes/cafés (R) e Atrativos Turísticos(A), o estabelecimento apresenta o plano de redução do desperdício alimentar.</p> <p>Sempre que possível, uma inspeção visual também confirma as ações implementadas.</p>
6.16	<p>Quando a qualidade da água for adequada, a água da torneira é oferecida aos clientes. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância Para reduzir o impacto ambiental associado à água engarrafada (incluindo emissões decorrentes do transporte, da produção e do descarte de materiais de embalagem, como plástico, alumínio e vidro), o estabelecimento oferece água da torneira aos clientes sempre que a qualidade da água local o permitir.</p> <p>Expectativas de implementação A água da torneira é, no mínimo, oferecida em restaurantes, salas de reunião e áreas de funcionários, mas também pode ser oferecida na recepção, no ginásio etc. Nos quartos, o estabelecimento oferece água da torneira em recipientes que são reabastecidos diretamente no local, fornece copos nos quartos ou informa sobre a potabilidade da água da torneira por meio de sinalização informativa, informações no quarto ou material de comunicação digital¹³⁵. A compra e o serviço de qualquer tipo de água engarrafada de uso único (incluindo garrafas de vidro reutilizáveis) não cumprem este critério.</p> <p>A possibilidade de oferecer água da torneira depende da sua qualidade e do abastecimento de água da torneira no estabelecimento. Se a qualidade da água da torneira o permitir, ela pode ser oferecida tal como está, ou pode ser filtrada antes de ser servida. A água engarrafada não pode ser oferecida como padrão aos clientes, embora possa ainda estar disponível para compra mediante solicitação.</p> <p>Se a qualidade da água da torneira não estiver em conformidade com as normas nacionais para consumo (por exemplo, devido a níveis de pesticidas, metais pesados etc.), então este critério é Não Aplicável (N/A). Nesses casos, o estabelecimento apresenta evidências documentadas, tais como uma análise recente da qualidade da água ou um relatório de uma autoridade competente ou de um fornecedor de água certificado. Caso as autoridades nacionais determinem que os regulamentos de higiene estejam em contradição com este critério, o estabelecimento segue os regulamentos nacionais oficiais. Em regiões onde a água é oficialmente potável, mas pode ser mal tolerada pelos turistas devido a diferentes perfis microbianos, o estabelecimento fornece uma análise certificada da água que determina se é necessária uma filtragem adicional.</p> <p>Se for determinado que a água não é adequada para consumo, aplica-se o seguinte:</p>

¹³⁵ Consulte o glossário na p. 4.

		<ul style="list-style-type: none"> • o estabelecimento é incentivado a instalar sistemas adequados de filtragem de água (por exemplo, filtros de carvão ativado, osmose reversa) para melhorar a qualidade da água e torná-la adequada para o consumo dos clientes; • além disso, o estabelecimento realiza uma avaliação para identificar a alternativa mais sustentável (por exemplo, bebedouros reutilizáveis de grande volume, sistemas de depósito específicos do país). O raciocínio é documentado e leva em consideração a infraestrutura local (por exemplo, ausência de esquemas de depósito/reutilização); e • evita-se, sempre que possível, o uso de pequenas garrafas de água. São preferíveis recipientes reutilizáveis de grande capacidade (por exemplo, jarros de 10–20 litros ou bebedouros). <p>Caso o estabelecimento possa comprovar que a sua classificação exige que seja oferecida água adicional gratuita nos quartos, a água da torneira continua a ser oferecida como primeira opção. Neste caso, o estabelecimento também disponibiliza uma estação de recarga ou acesso a água potável para o reabastecimento de garrafas e incentiva a utilização de garrafas de água reutilizáveis (por exemplo, vendendo-as ou disponibilizando-as).</p> <p>Evidências da auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma que a água da torneira está disponível em todas as áreas de atendimento aos clientes e aos funcionários exigidas.</p> <p>Em circunstâncias específicas, o estabelecimento apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • as evidências exigidas conforme indicado acima, quando o estabelecimento alegar que este critério é Não Aplicável (N/A) (por exemplo, isenção legal ou análise da água); e/ou • evidência de que a classificação do estabelecimento exige que seja oferecida água adicional gratuita nos quartos (por exemplo, extrato da lista de verificação de classificação em combinação com evidência de aprovação da classificação), caso o estabelecimento possa comprovar que sua classificação exige água adicional gratuita. Nesse caso, uma inspeção visual confirma que existe uma opção de reabastecimento e que esta é comunicada aos clientes.
6.17	<p><i>Pelo menos 10% de todos os produtos de A&B utilizados no estabelecimento são orgânicos e/ou possuem ecocertificação (eco-label) e/ou selo de comércio justo e/ou são</i></p>	<p>Relevância <i>Este critério promove sistemas alimentares sustentáveis por meio da redução das emissões de CO₂, da melhoria do bem-estar animal e do apoio às economias locais e aos pequenos produtores. Priorizar produtos de alimentos e bebidas (A&B) certificados ou locais ajuda a reduzir as emissões do transporte, reforça a infraestrutura alimentar regional e apoia práticas agrícolas éticas e ecologicamente conscientes.</i></p> <p>Expectativas de implementação <i>Pelo menos 10% de todos os produtos de A&B utilizados nas principais áreas de serviço, incluindo café da manhã, almoço, jantar, bar/café e serviço de quarto (se administrado internamente), devem ser orgânicos e/ou portadores de ecocertificação (eco-label) e/ou de comércio justo e/ou produzidos localmente. Esses produtos devem, preferencialmente, ser utilizados em quantidades</i></p>

<p>produzidos localmente. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>①</p>	<p>significativas e/ou diariamente. Se o serviço de quarto for terceirizado, o critério não se aplica às ofertas do serviço de quarto.</p> <p>O limite de 10% é calculado com base no peso total, no volume e/ou no valor monetário dos produtos de alimentos e bebidas adquiridos nos últimos 24 meses (para requerentes que renovam o pedido) ou nos últimos 6 meses (para requerentes que solicitam pela primeira vez). Para cumprir este critério, o estabelecimento apresenta documentação que comprove o peso total, o volume e/ou o valor monetário dos produtos alimentares e de bebidas adquiridos durante o período relevante, juntamente com faturas ou uma lista que indique o peso, o volume e/ou o valor monetário correspondentes dos produtos alimentares e de bebidas que sejam orgânicos, com ecocertificação (eco-label), com selo de comércio justo e/ou produzidos localmente.</p> <p>Os produtos orgânicos, com ecocertificação (eco-label) ou de comércio justo devem ser reconhecidos por autoridades nacionais ou internacionais. Sempre que possível, os produtos são produzidos localmente para reduzir o impacto ambiental por meio da redução do transporte e para estimular a economia local. Os produtos produzidos localmente são definidos como aqueles produzidos num raio de 100 km do estabelecimento. Isso inclui produtos cultivados nas instalações, bem como produtos capturados ou colhidos na natureza dentro do mesmo raio. Além disso, os produtores locais devem ser classificados como Pequenas ou Médias Empresas (PMEs), de acordo com a definição padrão nacional. No caso raro em que, devido à localização do estabelecimento, não for possível encontrar produtores dentro do raio de 100 km, deve-se recorrer ao produtor mais próximo. Nesses casos, o estabelecimento deve apresentar uma justificativa por escrito e assinada explicando por que esse produtor específico foi escolhido (isso poderia ser, por exemplo, devido a uma missão de sustentabilidade específica do produtor). Para estabelecimentos localizados em países com uma área territorial superior a 1 milhão de km², a distância máxima aceitável geral é de 500 km.</p> <p>Deve-se dar preferência também a produtores locais com práticas sustentáveis comprovadas, padrões de bem-estar animal ou certificações. No entanto, focar-se exclusivamente em práticas sustentáveis ou bem-estar animal não é suficiente para atender a este critério. Quando aplicável, a seleção de produtos certificados deve levar em consideração o tratamento dos animais, a criação, as condições de vida e as práticas de abate. Além disso, os estabelecimentos são incentivados a planejar a seleção de produtos com base na disponibilidade sazonal e nos ciclos de colheita locais.</p> <p>Recomenda-se fortemente que o estabelecimento amplie progressivamente o número e o âmbito desses produtos ao longo do tempo, com o objetivo de abranger uma parcela mais ampla da oferta global de alimentos e bebidas. Embora este critério se refira principalmente aos produtos de alimentos e bebidas oferecidos aos clientes, recomenda-se também a sua implementação na cantina do pessoal.</p> <p>① Nota sobre adaptação nacional: Na Suécia, este critério é imperativo. Na Dinamarca, pelo menos 15% de todos os produtos de alimentos e bebidas utilizados no estabelecimento são orgânicos, o que significa que itens com ecocertificação (eco-label), selo de comércio justo ou produzidos localmente não são aceitos para cumprir este critério.</p> <p>Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação (lista ou faturas) que comprove:</p>
---	--

		<ul style="list-style-type: none"> o peso total, o volume e/ou o valor monetário dos produtos de alimentos e bebidas adquiridos nos últimos 24 meses (para candidatos que renovam a certificação) ou nos últimos 6 meses (para candidatos pela primeira vez); e os produtos de alimentos e bebidas que são orgânicos, com ecocertificação (eco-label), com selo de comércio justo e/ou produzidos localmente, para demonstrar a conformidade com o limite de 10%. <p>Quando aplicável, o estabelecimento apresenta justificativa para o abastecimento junto a produtores locais específicos quando o limite de 100 km for ultrapassado.</p> <p>Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens¹³⁶ em pelo menos 1 área de armazenamento ou 1 restaurante para garantir a conformidade dos produtos de alimentos e bebidas listados, seguindo a metodologia A, conforme descrito no glossário.</p>
6.18	<p>Pelo menos 25% de todos os produtos de A&B utilizados no estabelecimento são orgânicos e/ou portadores de ecocertificação (eco-label) e/ou de comércio justo e/ou produzidos localmente. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>①</p>	<p>Relevância Este critério promove sistemas alimentares sustentáveis por meio da redução das emissões de CO₂, da melhoria do bem-estar animal e do apoio às economias locais e aos pequenos produtores. Priorizar produtos alimentícios e de bebidas (A&B) certificados ou locais ajuda a reduzir as emissões do transporte, reforça a infraestrutura alimentar regional e apoia práticas agrícolas éticas e ecologicamente conscientes.</p> <p>Expectativas de implementação Para estar em conformidade com este critério, o estabelecimento deve garantir que pelo menos 25% de todos os produtos de A&B utilizados nas principais áreas de serviço, incluindo café da manhã, almoço, jantar, bar/café e serviço de quarto (se administrado internamente), sejam orgânicos e/ou portadores de ecocertificação (eco-label) e/ou de comércio justo e/ou produzidos localmente. Esses produtos devem, preferencialmente, ser utilizados em quantidades significativas e/ou diariamente. Se o serviço de quarto for terceirizado, o critério não se aplica às ofertas do serviço de quarto.</p> <p>O limite de 25% é calculado com base no peso total, volume e/ou valor monetário dos produtos de A&B adquiridos nos últimos 24 meses (para candidatos que renovam a certificação) ou nos últimos 6 meses (para candidatos pela primeira vez). Para cumprir este critério, o estabelecimento apresenta documentação que comprove o peso total, o volume e/ou o valor monetário dos produtos de alimentos e bebidas adquiridos durante o período relevante, juntamente com faturas ou uma lista que indique o peso, o volume e/ou o valor monetário correspondentes dos produtos de alimentos e bebidas que sejam orgânicos, com ecocertificação (eco-label), com selo de comércio justo e/ou produzidos localmente.</p> <p>Os produtos orgânicos, com ecocertificação (eco-label) ou de comércio justo devem ser reconhecidos por autoridades nacionais ou internacionais. Sempre que possível, os produtos são produzidos localmente para reduzir o impacto ambiental por meio da</p>

¹³⁶ Consulte o glossário na p. 4.

diminuição do transporte e para estimular a economia local. Os produtos produzidos localmente são definidos como aqueles produzidos num raio de 100 km do estabelecimento. Isso inclui produtos cultivados nas instalações, bem como produtos capturados ou colhidos na natureza dentro do mesmo raio. Além disso, os produtores locais devem ser classificados como Pequenas ou Médias Empresas (PMEs), de acordo com a definição padrão nacional. No caso raro em que, devido à localização do estabelecimento, não for possível encontrar produtores dentro do raio de 100 km, deve-se recorrer ao produtor mais próximo. Nesses casos, o estabelecimento deve apresentar uma justificativa por escrito e assinada explicando por que esse produtor específico foi escolhido (isso poderia ser, por exemplo, devido a uma missão de sustentabilidade específica do produtor). Para estabelecimentos localizados em países com uma área territorial superior a 1 milhão de km², a distância máxima aceitável geral é de 500 km.

Deve-se dar preferência também a produtores locais com práticas sustentáveis comprovadas, padrões de bem-estar animal ou certificações. No entanto, concentrar-se exclusivamente em práticas sustentáveis ou bem-estar animal não é suficiente para atender a este critério. Quando aplicável, a seleção de produtos certificados deve levar em consideração o tratamento dos animais, a criação, as condições de vida e as práticas de abate. Além disso, os estabelecimentos são incentivados a planejar a seleção de produtos com base na disponibilidade sazonal e nos ciclos de colheita locais.

Recomenda-se fortemente que o estabelecimento amplie progressivamente o número e o âmbito desses produtos ao longo do tempo, com o objetivo de abranger uma parcela mais ampla da oferta global de alimentos e bebidas. Embora este critério se refira principalmente aos produtos de alimentos e bebidas oferecidos aos clientes, recomenda-se também a implementação deste critério na cantina do pessoal.

① **Nota sobre a adaptação nacional:** Na Dinamarca, pelo menos 25% de todos os produtos de alimentos e bebidas utilizados no estabelecimento são orgânicos, o que significa que itens com ecocertificação (eco-label), selo de comércio justo ou produzidos localmente não são aceitos para cumprir este critério.

Evidências de auditoria

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação (lista ou faturas) que comprove:

- o peso total, o volume e/ou o valor monetário dos produtos alimentícios e de bebidas adquiridos nos últimos 24 meses (para requerentes que renovam o pedido) ou nos últimos 6 meses (para requerentes que solicitam pela primeira vez); e
- os produtos alimentícios e de bebidas que são orgânicos, com ecocertificação (eco-label), com selo de comércio justo e/ou produzidos localmente, para demonstrar a conformidade com o limite de 25%.

Em circunstâncias específicas, quando aplicável, o estabelecimento apresenta justificativa para o abastecimento junto a produtores locais específicos quando o limite de 100 km for ultrapassado.

Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens¹³⁷ em pelo menos 1 área de armazenamento ou 1 restaurante para garantir

¹³⁷ Consulte o glossário na p. 4.

		<i>a conformidade dos produtos de A&B listados, seguindo a metodologia A, conforme descrito no glossário.</i>
6.19	<p><i>Pelo menos 30% de todas as entradas e pratos principais oferecidos no estabelecimento são vegetarianos ou, alternativamente, pelo menos 1 dia por semana são oferecidas apenas refeições vegetarianas ou veganas tanto aos clientes quanto aos funcionários. (G)</i></p> <p><i>HH, CHP, SA, CC, R, A</i></p>	<p>Relevância <i>Reduzir a frequência do consumo de carne e aumentar as opções de alimentos à base de vegetais é uma estratégia fundamental para diminuir as emissões de gases de efeito estufa, reduzir a pressão sobre os recursos terrestres e hídricos e promover dietas mais saudáveis.</i></p> <p>Expectativas de implementação <i>O estabelecimento deve garantir que:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>a) 30% de todas as entradas e pratos principais oferecidos sejam vegetarianos¹³⁸. Isso se aplica a todos os restaurantes administrados internamente em um estabelecimento, a buffets (30% da oferta nos buffets deve ser vegetariana) e a refeitórios de funcionários; ou</i> <i>b) alternativamente, pelo menos 1 dia por semana, sejam servidas apenas opções de alimentos vegetarianos e/ou veganos¹³⁹ em todas as refeições (ou seja, café da manhã, almoço e jantar), e em todos os restaurantes administrados internamente e refeitórios para funcionários. Além disso, se quaisquer serviços de Alimentos e Bebidas (A&B) fizerem parte da oferta principal de hospedagem (por exemplo, café da manhã, meia pensão, catering para conferências), a conformidade com o critério do dia vegetariano/vegano é obrigatória, mesmo que esses serviços sejam geridos externamente.</i> <p><i>Para todos os restaurantes geridos externamente nas instalações, o estabelecimento informa-os formalmente e incentiva-os por escrito a alinharem-se com a iniciativa.</i></p> <p><i>A oferta de comida vegetariana ou o dia vegetariano devem estar claramente refletidos em todos os cardápios e devem ser comunicados de maneira positiva, informativa e envolvente tanto aos clientes quanto aos funcionários (por exemplo, por meio de sinalização, quadros de cardápio ou cardápios digitais). O estabelecimento é obrigado a enviar uma foto do cardápio ou da promoção do dia vegetariano para comprovar a conformidade com este critério.</i></p> <p>Evidência de auditoria <i>Durante a auditoria, é aceito um dos seguintes tipos de evidência:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>a) uma inspeção visual confirma a presença de pelo menos 30% de entradas e pratos principais vegetarianos em todos os restaurantes de gestão interna, nos buffets e na cantina dos funcionários; ou</i>

¹³⁸ Consulte o glossário na p. 4.

¹³⁹ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>b) o estabelecimento apresenta o cardápio semanal, demonstrando que apenas pratos vegetarianos/veganos são servidos durante o café da manhã, almoço e jantar em pelo menos 1 dia por semana.</p> <p>O estabelecimento também apresenta evidências de que a alimentação dos funcionários está em conformidade (por exemplo, plano de cardápio ou declaração da gerência). Para todos os restaurantes administrados externamente, é apresentada uma declaração por escrito (por exemplo, via e-mail) informando-os sobre a iniciativa e incentivando-os a participar.</p> <p>O auditor pode ainda solicitar fotos ou capturas de tela de exibições físicas ou digitais de cardápios e materiais de comunicação ou sinalização promovendo o dia vegetariano ou 30% de pratos vegetarianos (estes devem estar claramente indicados nos cardápios/buffets de todos os restaurantes administrados internamente).</p>
6.20	<p>O estabelecimento oferece pelo menos 1 entrada vegana, 1 prato principal vegano e 1 sobremesa vegana. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>ⓘ</p>	<p>Relevância Como os alimentos veganos¹⁴⁰ têm um impacto ambiental menor do que os alimentos à base de carne e laticínios, o estabelecimento oferece opções veganas. Este critério também atende à crescente demanda dos clientes por alternativas aos menus tradicionais à base de carne e laticínios.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento oferece pelo menos 1 entrada vegana, 1 prato principal vegano e 1 sobremesa vegana. Isso se aplica a todos os restaurantes e buffets administrados internamente (pelo menos 1 entrada vegana, 1 prato principal vegano e 1 sobremesa vegana), e recomenda-se aplicá-lo nas cantinas dos funcionários.</p> <p>As opções veganas estão claramente indicadas no cardápio ou por meio de placas no bufê, e o estabelecimento deve enviar uma foto do cardápio para comprovar a conformidade com este critério. A indicação é feita por meio de ícones ou outros meios de comunicação de fácil compreensão.</p> <p>Recomenda-se implementar ou oferecer pratos veganos adicionais no bufê de café da manhã.</p> <p>ⓘ Nota sobre a adaptação nacional: nos Países Baixos, o estabelecimento oferece pelo menos 2 entradas veganas, 2 pratos principais veganos e 2 sobremesas veganas.</p> <p>Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma que o estabelecimento oferece pelo menos 1 entrada vegana, 1 prato principal vegano e 1 sobremesa vegana. Além disso, verifica-se se os pratos veganos estão claramente indicados nos cardápios/buffets de todos os</p>

¹⁴⁰ Consulte o glossário na p. 4.

restaurantes de gestão interna.

Lavagem e limpeza

6.21	<p>A roupa de cama e as toalhas não são trocadas diariamente por padrão, e as informações sobre os procedimentos de troca estão claramente expostas nos quartos. (I)</p> <p>HH, CHP, SA</p>	<p>Relevância A troca e a limpeza frequentes de roupa de cama e toalhas resultam em uso excessivo de água, energia e detergente, contribuindo para a degradação ambiental. Ao informar os clientes, os estabelecimentos podem reduzir a lavagem desnecessária, respeitando as preferências dos clientes.</p> <p>Expectativas de implementação Há um aviso afixado no banheiro sobre a troca de toalhas mediante solicitação e no quarto sobre a troca de roupa de cama mediante solicitação. Os avisos informam aos clientes que a roupa de cama e as toalhas não são trocadas diariamente por padrão, mas que seguem uma rotina de troca reduzida (por exemplo, a cada três noites) ou são trocadas apenas mediante solicitação do hóspede. Os clientes são informados de que podem solicitar uma troca mais ou menos frequente do que o procedimento padrão, entrando em contato com a recepção ou utilizando o método de comunicação disponível. A informação pode, alternativamente, ser apresentada de outras formas nos quartos, por exemplo, no monitor de TV, no livreto de informações para clientes ou por meio de um código QR etc. Além disso, solicita-se aos candidatos que se inscrevem pela primeira vez que apresentem a minuta deste texto durante o processo de inscrição.</p> <p>Para garantir que os clientes sejam informados de forma clara e oportuna, o estabelecimento é incentivado a fornecer essas informações também no momento da reserva, durante o check-in e/ou por meio de comunicação prévia à chegada. O estabelecimento também pode perguntar ativamente aos clientes, durante o check-in, sobre suas preferências em relação à troca de roupa de cama e toalhas.</p> <p>Além disso, recomenda-se fortemente que as camas sejam feitas e que as toalhas sejam fornecidas apenas para o número de clientes reservados (por exemplo, um quarto individual deve ser preparado para 1 pessoa).</p> <p>Evidências da auditoria Durante a inspeção visual, o auditor verifica as placas/informações relativas à troca de roupa de cama e toalhas nos quartos.</p>
6.22	<p>O estabelecimento</p>	<p>Relevância</p>

	<p>oferece aos clientes a opção de dispensar o serviço de limpeza dos quartos ou selecionar serviços de limpeza parciais. (I)</p> <p>HH, SA</p>	<p>A limpeza diária completa dos quartos consome grandes quantidades de água, energia e produtos químicos. Ao oferecer aos clientes a opção de dispensar o serviço de limpeza ou escolher a limpeza parcial, os estabelecimentos podem reduzir significativamente seu impacto ambiental.</p> <p>Expectativas de implementação</p> <p>O estabelecimento oferece aos clientes a opção de dispensar o serviço de limpeza (limpeza do quarto, arrumação da cama, troca de toalhas etc.) ou oferece serviços de limpeza parcial, que podem incluir ações como apenas a arrumação da cama, sem troca da roupa de cama. A opção pode ser oferecida em diferentes pontos de contato com o hóspede, incluindo durante o processo de reserva ou check-in (presencialmente ou por e-mail de confirmação), por meio de cartões de porta visualmente atraentes, códigos QR, sinalização no quarto ou outros materiais claramente visíveis e informativos.</p> <p>Todos os materiais de comunicação¹⁴¹ devem ser claros, atualizados, visualmente atraentes e de fácil compreensão. Além disso, os candidatos que se inscrevem pela primeira vez devem apresentar o rascunho do texto durante o processo de inscrição.</p> <p>Para motivar a participação, o estabelecimento é fortemente encorajado a oferecer incentivos, por exemplo, na forma de um voucher ou contribuição para iniciativas de sustentabilidade.</p> <p>Caso as autoridades nacionais estabeleçam normas de higiene mais rigorosas ou em contradição com este critério, o estabelecimento deve seguir as normas nacionais oficiais.</p> <p>Evidências de auditoria</p> <p>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta evidências da comunicação aos clientes sobre a opção de dispensar o serviço de limpeza/limpeza parcial (por exemplo, cartões na porta, códigos QR, sinalização, mensagens de reserva ou check-in e incentivos etc.).</p> <p>Em circunstâncias específicas, para candidatos que se inscrevem pela primeira vez, o estabelecimento apresenta a minuta do texto já durante o processo de inscrição.</p>
6.23	<p>Pelo menos 75% dos produtos químicos de limpeza utilizados na</p>	<p>Relevância</p> <p>Para reduzir o impacto ambiental e minimizar o uso de substâncias nocivas, o estabelecimento prioriza o uso de produtos de limpeza que sejam eficazes e ambientalmente responsáveis. Isso inclui reduzir a dependência geral de produtos químicos e garantir que quaisquer produtos utilizados sejam o mais seguros possível para as pessoas e o meio ambiente.</p>

¹⁴¹ Consulte o glossário na p. 4.

	<p>limpeza de rotina possuem um ecocertificação (eco-label) reconhecido. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>①</p>	<p>Expectativas de implementação</p> <p>Pelo menos 75% dos produtos químicos de limpeza utilizados para a limpeza de rotina (por exemplo, diariamente, a cada dois dias, após a saída dos clientes etc.) em todas as áreas do estabelecimento devem possuir um ecocertificação (eco-label) reconhecido internacional ou nacionalmente. Isso inclui produtos utilizados para a limpeza de rotina de quartos de clientes, áreas de conferências, restaurantes, áreas públicas (excluindo piscinas) e áreas de funcionários (excluindo cozinhas e lavanderias).</p> <p>Recomenda-se ainda que, sempre que possível, também sejam adquiridas versões com ecocertificação (eco-label) dos produtos utilizados com menor frequência (por exemplo, semanalmente ou mensalmente), a fim de garantir a consistência nas práticas de aquisição sustentável.</p> <p>A conformidade com o critério é demonstrada com base nas quantidades (em volume ou peso) de produtos de limpeza de rotina adquiridos durante o período de referência, utilizando os registos de compras como base para o cálculo. O período de referência corresponde aos últimos 24 meses anteriores à auditoria (ou aos últimos 6 meses para os candidatos que se candidatam pela primeira vez).</p> <p>① Nota sobre adaptação nacional: Na FR e na NL, 100% dos produtos químicos de limpeza utilizados para a limpeza de rotina e, na DK, FI, SE e NO, 90% dos produtos químicos de limpeza utilizados para a limpeza de rotina em todas as partes do estabelecimento possuem um ecocertificação (eco-label) reconhecido internacional ou nacionalmente. Isso inclui os produtos utilizados para a limpeza de rotina dos quartos de clientes, áreas de conferências, restaurantes, áreas públicas (excluindo piscinas) e áreas de funcionários (excluindo cozinhas e lavanderias). Na França, o critério também se aplica a 100% dos produtos para lavanderias e a 75% dos produtos para cozinhas.</p> <p>Evidências da auditoria</p> <p>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação (lista ou faturas) que comprove:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a quantidade total (em volume ou peso) de produtos químicos de limpeza utilizados na limpeza de rotina nos últimos 24 ou 6 meses (dependendo do ano de certificação); e • os produtos com um ecocertificação (eco-label) reconhecido internacional ou nacionalmente (e qual), para demonstrar a conformidade com o limite de 75%. <p>Durante a inspeção visual, o auditor seleciona uma amostra aleatória¹⁴² de 3 produtos de limpeza e confirma no local se os ecocertificações correspondentes estão presentes nos produtos selecionados (metodologia C)¹⁴³.</p>
--	--	---

¹⁴² Consulte o glossário na p. 4.

¹⁴³ Consulte o glossário na p. 4.

6.24	<p>A utilização de substâncias desinfetantes está restrita a casos de risco claro para a higiene ou para a saúde. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>①</p>	<p>Relevância As substâncias desinfetantes¹⁴⁴ podem ter graves impactos ambientais e na saúde se forem utilizadas em excesso ou de forma inadequada. A sua utilização deve limitar-se a casos de clara necessidade, a fim de evitar contribuir para a poluição química, a resistência antimicrobiana e a exposição ocupacional desnecessária. Dar prioridade a alternativas mais seguras e recorrer à desinfecção apenas quando justificado apoia tanto a responsabilidade ambiental quanto as preocupações com a saúde humana.</p> <p>Expectativas de implementação A limpeza de rotina de quartos de clientes, áreas públicas ou superfícies gerais que não apresentem riscos críticos à higiene não envolve o uso de substâncias desinfetantes. O uso de substâncias desinfetantes é restrito a casos documentados de risco claro à higiene ou à saúde, como quando insetos, fungos, bactérias ou vírus representam um risco à segurança, e nos casos em que a desinfecção não pode ser substituída por outros métodos.</p> <p>As substâncias desinfetantes cumprem as leis e regulamentos nacionais e são utilizadas apenas na concentração e tempo de contato prescritos, descritos em suas Fichas de Dados de Segurança de Materiais (FDS) e/ou outras fichas técnicas. A desinfecção só pode ser aplicada por pessoal treinado ou por prestadores de serviços externos licenciados para o efeito. O armazenamento, manuseio e descarte corretos dessas substâncias são assegurados pelo estabelecimento (ver critério 5.4).</p> <p>A desinfecção das mãos não está incluída neste critério.</p> <p>① Nota sobre adaptação nacional: Na França, nos casos acima referidos, em que a utilização de substâncias desinfetantes é permitida, são utilizados apenas produtos com certificação ecológica ou alternativas não químicas.</p> <p>Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta seu Procedimento Operacional Padrão (POP) por escrito¹⁴⁵ ou procedimentos integrados de limpeza/higiene, identificando quais substâncias de desinfecção são utilizadas, onde e com que finalidade.</p>
6.25	<p>Todos os produtos de papel-toalha são certificados com</p>	<p>Relevância Os produtos de papel-toalha são amplamente utilizados em operações de hospitalidade e contribuem para uma maior pegada ambiental por meio do consumo de matéria-prima, uso de água e processamento químico. Os produtos de papel-toalha com</p>

¹⁴⁴ Consulte o glossário na p. 4.

¹⁴⁵ Consulte o glossário na p. 4.

	<p>um ecocertificação (eco-label). (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>ecocertificação (eco-label) garantem que esses produtos sejam obtidos e fabricados de maneira mais sustentável, apoiando aquisições responsáveis e reduzindo a pegada ecológica geral do estabelecimento.</p> <p>Expectativas de implementação Todos os produtos de papel (por exemplo, toalhas de papel, lenços faciais, papel higiênico, papel para sauna, guardanapos, papel de cozinha etc.) utilizados devem ser certificados com uma ecocertificação (eco-label) reconhecido internacional ou nacionalmente.</p> <p>Quando não houver produtos de papel com ecocertificação (eco-label) disponíveis no mercado, o papel não branqueado com cloro é aceito como alternativa, desde que o estabelecimento possa comprovar a indisponibilidade.</p> <p>A conformidade com o critério é demonstrada com base nos produtos de papel adquiridos durante o período de referência, utilizando os registos de compras como base para o cálculo. O período de referência corresponde aos últimos 24 meses anteriores à auditoria (ou aos últimos 6 meses para candidatos pela primeira vez).</p> <p>Evidências de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor seleciona uma amostra aleatória¹⁴⁶ de 3 produtos de papel e confirma no local que os ecocertificações correspondentes estão presentes nos produtos selecionados, quando aplicável (metodologia C)¹⁴⁷.</p> <p>Em circunstâncias específicas, quando o estabelecimento utiliza papel não branqueado com cloro devido à indisponibilidade de rótulos ecológicos, também apresenta evidências documentadas da indisponibilidade no mercado (por exemplo, declarações de fornecedores, capturas de tela/catálogos de distribuidores locais, registros de compras que demonstrem a ausência de opções com ecocertificação (eco-label), etc.).</p>
6.26	<p><i>Todos os detergentes para lavagem de louça e agentes de enxágue possuem um ecocertificação (eco-label)</i></p>	<p>Relevância <i>Os detergentes para lavagem de louça e os agentes de enxágue podem contribuir para a poluição da água e o esgotamento de recursos se forem usados em excesso ou selecionados sem consideração ambiental. A dosagem adequada e o uso de produtos com ecocertificação (eco-label) reduzem a descarga de produtos químicos, promovem práticas de limpeza mais seguras e diminuem o impacto ambiental geral das operações de limpeza.</i></p> <p>Expectativas de implementação</p>

¹⁴⁶ Consulte o glossário na p. 4.

¹⁴⁷ Consulte o glossário na p. 4.

	<p>reconhecido. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>①</p>	<p>O uso de detergentes para lavagem de louça e agentes de enxágue é mantido no mínimo (utilizando a dosagem correta) e todos esses produtos possuem um ecocertificação (eco-label) reconhecido internacional ou nacionalmente. Isso se aplica tanto a detergentes para lavagem manual quanto para máquinas e exclui agentes de imersão, agentes de secagem e agentes desincrustantes.</p> <p>A conformidade com o critério é demonstrada com base nas quantidades (em volume ou peso) de produtos de limpeza de rotina adquiridos durante o período de referência, utilizando os registros de compras como base para o cálculo. O período de referência corresponde aos últimos 24 meses anteriores à auditoria (ou aos últimos 6 meses para candidatos pela primeira vez).</p> <p>① Nota sobre adaptação nacional: Na França (FR), este critério é imperativo. Na Dinamarca (DK), Finlândia (FI), Noruega (NO) e Suécia (SE), é imperativo que 90% dos detergentes para lavagem de louça e agentes de enxágue possuam um ecocertificação (eco-label) reconhecido.</p> <p>Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor seleciona uma amostra aleatória¹⁴⁸ de 3 detergentes para lavagem de louça e/ou agentes de enxágue e confirma no local se os ecocertificações correspondentes estão presentes nos produtos selecionados (metodologia C).</p>
6.27	<p>Todos os detergentes para lavagem de roupas possuem um ecocertificação (eco-label) reconhecido. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>①</p>	<p>Relevância Os detergentes para roupa contribuem para a poluição da água e a descarga de produtos químicos se não forem utilizados de forma responsável. Otimizar a dosagem e selecionar produtos com ecocertificação (eco-label) promove operações de lavagem mais seguras e sustentáveis, reduzindo o impacto ambiental e mantendo o desempenho de limpeza.</p> <p>Expectativas de implementação O uso de detergentes para lavanderia é mantido ao mínimo (utilizando a dosagem correta) e todos esses produtos possuem um ecocertificação (eco-label) reconhecido internacional ou nacionalmente. Isso exclui produtos especializados ou auxiliares, tais como intensificadores de detergente, detergentes para esfregões, detergentes para limpeza de carpetes, amaciantes de roupas e removedores de manchas.</p> <p>Este critério aplica-se apenas à lavanderia interna. Caso a lavanderia seja terceirizada, o estabelecimento deve incentivar a empresa de lavanderia a utilizar detergentes que possuam um ecocertificação (eco-label) reconhecido.</p> <p>A conformidade com o critério é comprovada com base nas quantidades (em volume ou peso) de produtos de limpeza de uso rotineiro adquiridos durante o período de referência, utilizando os registros de compras como base para o cálculo. O período de referência</p>

¹⁴⁸ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>corresponde aos últimos 24 meses anteriores à auditoria (ou aos últimos 6 meses para candidatos que se inscrevem pela primeira vez).</p> <p>① Nota sobre a adaptação nacional: Na FI, FR, NO e SE, este critério é obrigatório.</p> <p>Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor seleciona uma amostra aleatória¹⁴⁹ de 3 detergentes para lavanderia e confirma no local se os ecocertificações correspondentes estão presentes nos produtos selecionados (metodologia C).</p>
6.28	<p>São utilizados produtos químicos de limpeza concentrados e um sistema de diluição seguro para a limpeza de rotina. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A (G)</p>	<p>Relevância O uso de produtos químicos de limpeza concentrados ajuda a reduzir o desperdício de embalagens plásticas, diminuir as emissões de transporte e melhorar a precisão da dosagem. A diluição no local garante que apenas a quantidade necessária do produto seja utilizada, reduzindo o uso excessivo de produtos químicos e seu impacto ambiental, ao mesmo tempo em que promove a segurança da equipe contra a exposição e a eficiência operacional.</p> <p>Expectativas de implementação Os produtos químicos de limpeza utilizados para a limpeza de rotina (por exemplo, diariamente, a cada dois dias, após a saída dos clientes etc.) são recebidos na forma concentrada e diluídos no local. Os produtos de limpeza devem, de preferência, ser fornecidos em sistemas de circuito fechado, evitando o contato direto com os produtos químicos, bem como derramamentos.</p> <p>O estabelecimento dispõe de um sistema de diluição eficaz e seguro¹⁵⁰ para evitar o uso excessivo de produtos químicos e garantir a calibração adequada para uma limpeza eficaz e eficiente. São preferíveis sistemas de dosagem (diluição) automáticos. Sistemas manuais controlados são aceitáveis quando garantem uma diluição precisa e minimizam a exposição (por exemplo, sistemas de bomba selados/dosados sem contato).</p> <p>Formatos em tabletes (sólidos) também são aceitos para a limpeza de rotina, particularmente em estabelecimentos menores sem sistemas de dosagem, desde que sejam utilizados de acordo com as instruções de diluição do fabricante e dissolvidos em recipientes recarregáveis, sempre que possível.</p>

¹⁴⁹ Consulte o glossário na p. 4.

¹⁵⁰ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>A equipe de limpeza e lavanderia é informada sobre o uso correto do produto e a dosagem. Em casos específicos em que a adição manual é necessária, os funcionários que manuseiam produtos químicos manualmente recebem treinamento documentado¹⁵¹ sobre o uso correto e a segurança.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação do fornecedor ou do produto (por exemplo, fichas de informação do produto, fichas técnicas ou registros de compra) que confirme que os produtos de limpeza de rotina são adquiridos na forma concentrada ou no formato de comprimidos/concentrado sólido.</p> <p>Em circunstâncias específicas, quando é utilizada a dosagem manual, o estabelecimento também apresenta registros de treinamento sobre segurança e manuseio de produtos químicos para o pessoal relevante.</p> <p>Uma inspeção visual confirma a presença de um sistema de diluição eficaz, que esteja em funcionamento e calibrado de acordo com as instruções do fabricante.</p>
6.29	<p>Todos os produtos cosméticos possuem um ecocertificação (eco-label) reconhecido nacional ou internacionalmente. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância Os produtos cosméticos podem contribuir para a poluição química e aumentar a pegada ambiental do estabelecimento. Ao selecionar produtos com ecocertificação (eco-label), os estabelecimentos reduzem ingredientes nocivos, apoiam formulações mais seguras e promovem práticas de produção sustentáveis.</p> <p>Expectativas de implementação Todos os produtos cosméticos (sabonete, gel de banho, xampu, loção e condicionador) utilizados pelo estabelecimento possuem um ecocertificação (eco-label) reconhecido nacional ou internacionalmente. Isso se aplica aos produtos nas casas de banho dos quartos de clientes, nas áreas de funcionários, bem como nas áreas públicas.</p> <p>Além de possuírem um ecocertificação (eco-label), recomenda-se fortemente que os produtos cosméticos sejam isentos de parabenos, não contenham lauril sulfato de sódio (SLS) nem óleo de palma de origem não sustentável.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a inspeção visual, o auditor seleciona uma amostra aleatória¹⁵² de 3 produtos cosméticos e confirma no local se os ecocertificações correspondentes estão presentes nos produtos selecionados (metodologia C).</p>

¹⁵¹ Consulte o glossário na p. 4.

¹⁵² Consulte o glossário na p. 4.

6.30	<p>São utilizados métodos de limpeza com redução de produtos químicos ou isentos de produtos químicos. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância Os agentes de limpeza químicos tradicionais podem prejudicar os ecossistemas, reduzir a qualidade do ar interior e representar riscos para a saúde dos funcionários e clientes se forem utilizados em excesso ou aplicados de forma inadequada. Ao adotarem métodos de limpeza com redução de produtos químicos ou sem produtos químicos, os estabelecimentos reduzem significativamente a sua pegada ambiental e melhoram a segurança no local de trabalho, mantendo simultaneamente elevados padrões de higiene.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento utiliza métodos de limpeza com uso reduzido de produtos químicos ou sem produtos químicos que minimizam ou eliminam a necessidade de agentes químicos em pelo menos uma área, atividade ou serviço definido, de forma regular (por exemplo, diariamente ou semanalmente). Esses métodos podem incluir o uso de água desionizada, limpeza com jato de água de alta pressão, limpeza a vapor ou alternativas eficazes que reduzam a dependência de produtos tradicionais à base de produtos químicos.</p> <p>Este critério aplica-se especificamente à limpeza geral de superfícies em áreas como espaços públicos, quartos de clientes ou instalações de conferências. Cozinhas, banheiros, piscinas e áreas de spa estão isentas deste critério devido a regulamentos específicos de higiene.</p> <p>Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta seu Procedimento Operacional Padrão (POP) por escrito¹⁵³ para a limpeza regular na área, atividade ou serviço relevante, demonstrando o uso de métodos com redução de produtos químicos ou sem produtos químicos.</p> <p>Alternativamente, uma inspeção visual confirma a presença de equipamentos de limpeza com uso reduzido de produtos químicos ou sem produtos químicos.</p>
6.31	<p>Apenas produtos sem fragrâncias e sem perfumes são utilizados na lavagem, limpeza ou manutenção dos quartos. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC,</p>	<p>Relevância Produtos que contêm fragrâncias contribuem para a poluição do ar interno, aumentam o risco de reações alérgicas e introduzem compostos químicos desnecessários no ambiente. Ao utilizar produtos sem fragrâncias e sem perfumes nas práticas rotineiras de limpeza e lavagem, os estabelecimentos protegem a saúde dos clientes e dos funcionários, reduzem sua pegada química e promovem um ambiente interno mais seguro.</p> <p>Expectativas de implementação</p>

¹⁵³ Consulte o glossário na p. 4.

	R, A	<p>O estabelecimento não utiliza quaisquer produtos de lavagem, limpeza ou manutenção de quartos que contenham fragrâncias ou perfumes, incluindo sprays, detergentes e produtos de limpeza de superfícies.</p> <p>Este critério aplica-se a todas as áreas do estabelecimento (incluindo quartos de clientes, lavanderias, áreas comuns e salas de conferência), tanto se a equipe do estabelecimento supervisionar a lavagem e a limpeza quanto se o trabalho for terceirizado para uma empresa contratada.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor seleciona uma amostra aleatória¹⁵⁴ de três produtos utilizados para lavagem, limpeza e cuidados com o ambiente e confirma no local que não há indicação de fragrância ou perfume nos produtos selecionados (metodologia C).</p> <p>Em circunstâncias específicas, quando a lavagem e a limpeza forem terceirizadas, o estabelecimento deve apresentar uma declaração da entidade terceirizada confirmando que os produtos de lavagem/limpeza utilizados não contêm fragrâncias ou perfumes.</p>
--	------	--

7. AMBIENTE INTERIOR

Ambiente Interno, Preservação da Biodiversidade

Ambiente interior

N.	Critério	Notas explicativas
7.1	As áreas internas dos restaurantes são para não fumantes, e todas as demais	<p>Relevância Para proteger a saúde e o conforto dos clientes e funcionários, e para reduzir a poluição do ar interno e os impactos ambientais decorrentes do fumo ou do uso de cigarros eletrônicos, todos os restaurantes internos são para não fumantes e as áreas públicas do estabelecimento são mantidas como áreas para não fumantes ou com zonas para não fumantes claramente separadas. O estabelecimento de políticas claras de proibição de fumo melhora a qualidade do ar interno, evita a exposição ao fumo passivo e promove um ambiente mais saudável para todos.</p>

¹⁵⁴ Consulte o glossário na p. 4.

	<p>áreas públicas são para não fumantes ou possuem áreas para fumantes claramente separadas. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Expectativas de implementação</p> <p>As áreas internas dos restaurantes são para não fumantes. Quaisquer outras áreas públicas são para não fumantes ou a seção para não fumantes (interna e externa) está claramente separada fisicamente da seção para fumantes, de modo que as pessoas sentadas na seção para não fumantes não sejam afetadas pelos fumantes.</p> <p>A separação física pode incluir barreiras estruturais (por exemplo, paredes, divisórias, cercas), uma zona para fumantes fixa e claramente demarcada a uma distância adequada ou outras medidas que impeçam os fumantes de se sentarem ou ficarem em pé diretamente ao lado de clientes não fumantes. As seções para não fumantes e para fumantes estão claramente sinalizadas de forma facilmente compreensível. Além disso, o estabelecimento disponibiliza cinzeiros ou caixas de descarte de cigarros claramente sinalizadas e à prova de fogo nas áreas designadas para fumantes. Recomenda-se que a área para não fumantes seja maior do que a área para fumantes.</p> <p>Evidências da auditoria</p> <p>Durante a inspeção visual, o auditor confirma que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • não é permitido fumar em todos os restaurantes com ambiente fechado; • todas as outras áreas públicas sejam para não fumantes ou, quando houver ambas, haja uma separação física e sinalização indicando as partes para fumantes e para não fumantes das áreas públicas; e • todas as áreas designadas para fumantes estejam equipadas com cinzeiros ou lixeiras para cigarros, e que estes sejam utilizados adequadamente; ou seja, que a área ao redor esteja livre de bitucas de cigarro. Caso haja bitucas de cigarro, o estabelecimento deve implementar treinamento¹⁵⁵ ou outras medidas para garantir o uso e a manutenção adequados da área para fumantes.
7.2	<p>Todas as salas de reuniões e de clientes são para não fumantes. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, A</p> <p>ⓘ</p>	<p>Relevância</p> <p>Ambientes internos livres de fumo reduzem os riscos à saúde, evitam a exposição ao fumo passivo e ajudam a manter instalações limpas e confortáveis para os clientes. Garantir que os quartos de clientes e as salas de reunião sejam livres de fumo contribui para a satisfação dos clientes e reduz odores e resíduos que podem se acumular devido ao fumo em ambientes fechados.</p> <p>Expectativas de implementação</p> <p>Todos os quartos de clientes e salas de reunião são para não fumantes.</p> <p>Em países onde isso não seja viável devido a requisitos legislativos ou culturais, as salas de reuniões são para não fumantes, sem exceção, e pelo menos 75% dos quartos de clientes são para não fumantes. Nesses casos, recomenda-se fortemente</p>

¹⁵⁵ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>que os quartos para fumantes estejam localizados numa área fisicamente distinta, como uma ala ou piso diferente do estabelecimento, para garantir que não tenham qualquer impacto negativo sobre os clientes nas áreas/quartos para não fumantes (por exemplo, através da propagação do fumo nas varandas). Além disso, deve-se garantir que todos os quartos para fumantes sejam suficientemente arejados (pelo menos 1 hora) antes da chegada de novos clientes. As áreas com quartos para não fumantes e para fumantes estão claramente sinalizadas de forma facilmente compreensível, e o estabelecimento desenvolve um plano para garantir que 100% dos quartos se tornem livres de fumo.</p> <p>Além disso, o estabelecimento disponibiliza cinzeiros ou caixas de descarte de cigarros claramente sinalizadas e à prova de fogo nas áreas designadas para fumantes.</p> <p>① Nota sobre adaptação nacional: Na Bélgica (BE) e na Suécia (SE), todas as salas de reuniões e quartos de clientes são para não fumantes, sem exceção.</p> <p>Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma que todos os quartos de clientes e de reuniões são para não fumantes.</p> <p>Em circunstâncias específicas, em países onde isso não seja viável devido a requisitos legislativos ou culturais, o estabelecimento apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • documentação (por exemplo, uma visão geral ou inventário de quartos) que comprove que todas as salas de reuniões e pelo menos 75% dos quartos de clientes são para não fumantes; e • evidência de um plano para avançar rumo a 100% de quartos de clientes livres de fumo. <p>Nesse caso, uma inspeção visual confirma a presença de uma separação física clara entre quartos de clientes para fumantes e não fumantes, apoiada por sinalização visível, e áreas designadas para fumantes equipadas com cinzeiros ou lixeiras à prova de fogo para cigarros, com a área circundante livre de bitucas de cigarro.</p>
7.3	<p>O estabelecimento possui uma política de pessoal relativa ao fumo durante o horário de trabalho. (I)</p> <p>HH, CHP, SA,</p>	<p>Relevância Para proteger a saúde e o conforto dos funcionários e clientes, é importante que o fumo durante o horário de trabalho seja regulamentado por meio de uma política interna clara. Políticas claras e áreas designadas para fumantes ajudam a garantir que os não fumantes não sejam expostos ao fumo passivo e que seja proporcionado um ambiente de trabalho seguro e saudável.</p> <p>Expectativas de implementação As áreas destinadas ao público e aos funcionários são para não fumantes. Nos locais onde é permitido que os funcionários fumem, o estabelecimento possui uma política para os funcionários relativa ao fumo durante o horário de trabalho. A política inclui regulamentos sobre quando e onde os funcionários podem fumar e aplica-se a todos os tipos de cigarros e cachimbos. Os funcionários só estão autorizados a fumar em áreas fisicamente separadas de forma clara, de modo que a fumaça não</p>

	CC, R, A	<p>tenha impacto negativo sobre os clientes ou funcionários nas áreas/salas para não fumantes. Além disso, o estabelecimento disponibiliza cinzeiros ou lixeiras para descarte de cigarros, claramente sinalizadas e à prova de fogo, nas áreas designadas para fumantes.</p> <p>Recomenda-se fortemente que a política de tabagismo seja gradualmente reforçada, por exemplo, limitando progressivamente o consumo de tabaco durante o horário de trabalho. Recomenda-se também que o estabelecimento organize anualmente uma formação de sensibilização¹⁵⁶ para os funcionários sobre os danos para a saúde e o ambiente decorrentes do tabagismo.</p> <p>Em países onde existe legislação que regulamenta o fumo em áreas públicas e de funcionários, o estabelecimento cumpre esses requisitos em todas as circunstâncias.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta sua política de fumo por escrito para os funcionários, incluindo informações sobre quando e onde é permitido fumar durante o horário de trabalho, e como o estabelecimento garante que isso não constitua um risco à saúde nem um incômodo para os funcionários e clientes não fumantes.</p> <p>Uma inspeção visual confirma a presença de áreas designadas para fumantes entre os funcionários, que elas estejam fisicamente separadas e que não causem impacto sobre clientes e funcionários não fumantes.</p>
7.4	<p><i>A qualidade do ar interior em pelo menos duas áreas do estabelecimento é monitorada pelo menos uma vez por ano. (G)</i></p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância <i>A qualidade do ar interior afeta diretamente a saúde, o conforto e o bem-estar dos funcionários e clientes. A monitorização regular ajuda a identificar precocemente poluentes e problemas de ventilação, garantindo um ambiente interior seguro e saudável, ao mesmo tempo que previne riscos a longo prazo, tais como problemas respiratórios, crescimento de bolor ou exposição a produtos químicos.</i></p> <p>Expectativas de implementação <i>A qualidade do ar interior no estabelecimento é monitorada regularmente (incluindo em áreas de spa, piscinas e espaços técnicos subterrâneos). Um sistema de monitoramento regular (monitoramento pelo menos uma vez por ano) é, portanto, instalado em pelo menos duas áreas do estabelecimento. A escolha das áreas a serem monitoradas leva em consideração aquelas com maior risco de exposição à má qualidade do ar.</i></p> <p><i>Os parâmetros monitorados incluem pelo menos três da lista a seguir, dependendo do contexto local e dos riscos identificados:</i></p> <p>a) o número de renovações de ar por hora;</p>

¹⁵⁶ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>b) temperatura e umidade relativa, para prevenir o crescimento de mofo;</p> <p>c) dióxido de carbono (CO₂);</p> <p>d) compostos orgânicos voláteis (COV), que são emissões comuns provenientes de mobiliário¹⁵⁷, acessórios¹⁵⁸ e equipamentos (FF&E), agentes de limpeza, ambientadores e fragrâncias sintéticas;</p> <p>e) partículas em suspensão (PM_{2.5} ou PM₁₀) provenientes de poeira transportada pelo ar, fumaça e poluição externa;</p> <p>f) radônio, especialmente em áreas subterrâneas (dependendo da geologia local e das regulamentações); e/ou</p> <p>g) óxidos de nitrogênio (NOx), principalmente em cozinhas, garagens ou áreas próximas ao tráfego.</p> <p>As legislações/regulamentações locais e nacionais são seguidas, e os valores monitorados não excedem os limites especificados pelas normas nacionais ou internacionais relevantes (por exemplo, Diretrizes de Qualidade do Ar da OMS, limites nacionais de segurança ocupacional).</p> <p>Caso os valores-limite sejam excedidos, são tomadas medidas de resposta, priorizando soluções energeticamente eficientes e de baixo impacto (por exemplo, ventilação das salas através da abertura regular de janelas, alteração das configurações da ventilação, instalação de purificadores de ar ou dispositivos de higienização e uso de plantas purificadoras de ar, quando adequado etc.).</p> <p>Ao substituir FF&Es, são priorizadas opções de baixa emissão, mas deve-se evitar a substituição antecipada antes do fim da vida útil. Para produtos consumíveis, como detergentes e ambientadores, recomenda-se a mudança para opções com baixo teor de COV ou sem fragrância ao reabastecer.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação que comprove os resultados da monitorização da qualidade do ar interior.</p> <p>Em circunstâncias específicas, quando os valores-limite forem excedidos, devem ser apresentadas as medidas corretivas adotadas.</p>
7.5	Elementos autênticos da cultura local são incorporados na operação ou em conexão com reformas ou	<p>Relevância Para salvaguardar o patrimônio cultural e apoiar a sustentabilidade social, o estabelecimento integra materiais, tradições e conhecimentos locais autênticos em suas operações ou estruturas físicas. Isso fortalece a identidade da comunidade, respeita o patrimônio local e garante que o desenvolvimento valorize, em vez de deteriorar, o tecido cultural do destino.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento incorpora práticas e materiais sustentáveis e adequados ao contexto local em suas operações ou em conexão</p>

¹⁵⁷ Consulte o glossário na p. 4.

¹⁵⁸ Consulte o glossário na p. 4.

	<p>obras de construção. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>com reformas ou obras de construção. O foco está no respeito e na integração de aspectos autênticos da cultura local tradicional ou contemporânea, do patrimônio social ou cultural, do artesanato local, da expressão artística ou das tradições de design relevantes para a região.</p> <p>Tanto o patrimônio tangível (por exemplo, materiais, métodos de construção) quanto o intangível (por exemplo, conhecimento tradicional, expressões culturais) são valorizados, com atenção especial ao equilíbrio entre a sustentabilidade ambiental das obras de reforma ou construção e os benefícios para o patrimônio cultural e social.</p> <p>O estabelecimento é incentivado a envolver e utilizar a educação, o conhecimento e a expertise locais no que diz respeito ao uso de materiais, tecnologias e ferramentas para reformas ou construções sustentáveis. Quando forem utilizadas expressões culturais, o estabelecimento busca a confirmação de organizações locais ou especialistas apropriados de que o uso é adequado e respeitoso. O estabelecimento cumpre sempre a legislação e os regulamentos nacionais e locais relacionados à reforma ou construção de novos edifícios.</p> <p>A resiliência dos materiais e das obras de construção também é levada em consideração, garantindo que as práticas não apenas respeitem o patrimônio, mas também aumentem a durabilidade e a sustentabilidade a longo prazo. No entanto, este critério concentra-se nos aspectos de sustentabilidade cultural e social da presença física e das práticas operacionais do estabelecimento, sendo que a sustentabilidade ambiental (por exemplo, eficiência energética, conservação da água) é abordada separadamente.</p> <p>Evidências da auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • evidências da relevância dos materiais ou práticas utilizados para a cultura local, o patrimônio social ou cultural; • referências à cooperação ou consulta com especialistas locais, artesãos, organizações culturais ou grupos comunitários, quando aplicável; • fotografias, plantas de projeto, descrições de fornecedores ou declarações escritas que demonstrem como o patrimônio cultural ou o conhecimento local foram incorporados às operações, reformas ou obras de construção; e • uma breve declaração (por exemplo, do estabelecimento ou de especialistas consultados) confirmando que os elementos culturais foram utilizados de forma adequada e respeitosa.
7.6	<p>Os impactos ambientais e sobre a biodiversidade são avaliados e tratados antes de qualquer novo</p>	<p>Relevância Para minimizar o impacto ambiental do uso do solo e apoiar a biodiversidade, solos saudáveis e ciclos naturais da água, o estabelecimento assegura que tanto novos empreendimentos quanto projetos de renovação sejam planejados e implementados levando em consideração os ecossistemas locais, a continuidade ecológica (princípios de infraestrutura verde, azul e marrom, onde a continuidade do solo é reconhecida por seu papel na manutenção da biodiversidade) e a saúde ambiental.</p> <p>Expectativas de implementação</p>

	<p>empreendimento, expansão ou obra de construção/renovação de grande porte. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Antes de qualquer novo empreendimento, expansão ou obra de construção/renovação de grande porte¹⁵⁹, o estabelecimento demonstra como os potenciais impactos ambientais e sobre a biodiversidade foram avaliados e tratados.</p> <p>Isso geralmente assume a forma de uma avaliação ecológica (por exemplo, avaliação de impacto ambiental, estudo de biodiversidade ou equivalente) exigida pelas autoridades nacionais ou regionais. Nesse caso, o estabelecimento segue esse processo e mantém a documentação. Quando tais avaliações não são exigidas pelas autoridades ou não abordam explicitamente a biodiversidade, o estabelecimento documenta como foram considerados os impactos sobre a biodiversidade (por exemplo, preservação de áreas vegetadas, prevenção de danos às espécies e habitats locais e manutenção dos corredores ecológicos existentes no local etc.), o solo e o ciclo hidrológico. Isso pode incluir a consulta a especialistas relevantes (por exemplo, gestores de áreas protegidas, agências ambientais/ONGs ou consultores certificados) ou o uso de mapas de biodiversidade, registros de espécies ou ferramentas de planejamento disponíveis ao público.</p> <p>Para todos os projetos, o estabelecimento prioriza o uso de superfícies permeáveis ou não seladas (por exemplo, cascalho, pavimentação permeável, cobertura vegetal). Superfícies seladas (por exemplo, asfalto, concreto) são evitadas sempre que possível. Se o seu uso for justificado por razões técnicas ou de segurança, são implementadas medidas compensatórias, tais como jardins de chuva, zonas de infiltração ou zonas tampão com vegetação.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação da avaliação ambiental ou processo equivalente realizado pelo próprio estabelecimento ou por especialistas externos para novos empreendimentos, ampliações ou obras de construção/renovação de grande porte.</p> <p>Em circunstâncias específicas, quando houver superfícies seladas, uma inspeção visual confirma que elas se justificam por razões técnicas ou de segurança e que medidas compensatórias (por exemplo, jardins de chuva, zonas de infiltração, zonas tampão com vegetação) estão em vigor.</p>
7.7	<p>São utilizados materiais sustentáveis para reformas ou obras de construção iniciadas e/ou concluídas nos</p>	<p>Relevância As obras de reforma e construção no setor de hospitalidade podem afetar significativamente o meio ambiente por meio da escolha de materiais de construção, que impactam o uso de energia, as emissões, os resíduos e a qualidade do ar interno. Ao priorizar materiais sustentáveis, de baixo impacto e duráveis, os estabelecimentos reduzem os danos ambientais, protegem a saúde humana e promovem um uso mais responsável dos recursos.</p> <p>Expectativas de implementação Para reformas ou construções realizadas nos últimos 24 meses (para candidatos que renovam a certificação) ou 6 meses (para</p>

¹⁵⁹ Consulte o glossário na p. 4.

	<p>últimos 24 meses. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p><i>candidatos pela primeira vez), o estabelecimento demonstra o uso de materiais de construção e acabamento sustentáveis. O estabelecimento assegura que pelo menos 2 tipos de materiais utilizados nas obras (por exemplo, tintas/revestimentos/vernizes; materiais à base de madeira e vegetais; pisos; isolamento; adesivos/selantes; outros materiais relevantes) atendam aos requisitos de produtos sustentáveis abaixo. Isso se aplica a tintas, revestimentos, vernizes, madeira, pisos, isolamento, adesivos, selantes e outros produtos utilizados nas obras.</i></p> <p><i>Os produtos sustentáveis aceitos incluem:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>a) tintas e revestimentos com ecocertificações reconhecidos nacional ou internacionalmente e/ou com emissões de COV comprovadamente baixas, isentos de metais pesados;</i> <i>b) madeira e materiais de origem vegetal com certificações reconhecidas, que garantam práticas de colheita sustentáveis e, sempre que viável, abastecimento local; e/ou</i> <i>c) pavimentos, isolamentos, adesivos, selantes e outros produtos de construção/reforma com ecocertificações reconhecidos, baixas emissões químicas ou conteúdo reciclado.</i> <p><i>Os produtos utilizados devem estar em conformidade com a legislação nacional, e a seleção deve basear-se na minimização dos riscos à saúde dos ocupantes e trabalhadores, ao mesmo tempo em que se reduz o dano ambiental.</i></p> <p><i>Recomenda-se, quando for seguro, adequado à finalidade e quando os impactos a longo prazo puderem ser razoavelmente avaliados, priorizar materiais usados ou reciclados para reduzir o uso de recursos e os resíduos. No entanto, alguns materiais (por exemplo, isolantes, produtos retardantes de fogo) podem não ser adequados para reutilização ou reciclagem devido a requisitos de segurança ou desempenho.</i></p> <p><i>Evidências da auditoria</i> <i>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• uma lista dos materiais sustentáveis adquiridos/utilizados para os 2 tipos de materiais selecionados nos últimos 24 ou 6 meses (dependendo do ano de certificação); e</i> <i>• documentação relativa a esses materiais (por exemplo, faturas, especificações do produto ou certificados) que demonstre rótulos ecológicos, certificações ou outros atributos de baixo impacto verificados, conforme listado acima.</i> <p><i>Quando apropriado, uma inspeção visual confirma os produtos com ecocertificação (eco-label) ou certificados como sustentáveis.</i></p>
Proteção da biodiversidade		
7.8	O uso de produtos	Relevância

<p>agroquímicos é minimizado e rigorosamente controlado. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Para reduzir os riscos para os ecossistemas, a biodiversidade e a saúde humana, o estabelecimento restringe o uso de produtos agroquímicos. Ao priorizar alternativas orgânicas ou naturais, o estabelecimento promove o equilíbrio sustentável, espaços verdes mais saudáveis e uma gestão mais responsável da terra.</p> <p>Expectativas de implementação</p> <p>Não é permitido o uso rotineiro de produtos agroquímicos, tais como pesticidas (incluindo herbicidas, inseticidas, fungicidas, rodenticidas, moluscicidas, nematocidas, reguladores de crescimento vegetal, desfolhantes e desseccantes), fertilizantes e reguladores de crescimento vegetal.</p> <p>O estabelecimento implementa uma abordagem de Manejo Integrado de Pragas (MIP) ou sistema equivalente, com a seguinte hierarquia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • são priorizados métodos preventivos e não químicos, tais como o controle mecânico de ervas daninhas, a queima com chama de gás, o manejo da saúde do solo por meio da compostagem etc.; • se ainda for necessária uma intervenção devido a casos de necessidade evidente (por exemplo, riscos relacionados à higiene ou à segurança, ou necessidades específicas de fertilidade do solo), são utilizadas alternativas orgânicas ou naturais (por exemplo, fertilizantes orgânicos, condicionadores naturais do solo ou repelentes de pragas aprovados de acordo com as normas orgânicas); e • somente quando não houver substitutos orgânicos ou naturais disponíveis, produtos agroquímicos poderão ser aplicados. Nesses casos, utilizam-se apenas produtos “prontos para uso”, de preferência de liberação lenta e aplicados uma vez por ano na dose mínima possível. É estritamente proibida a utilização de glifosato e de todos os demais produtos listados pelo Forest Stewardship Council (FSC) como Pesticidas Altamente Perigosos. <p>O manuseio de produtos agroquímicos só pode ser realizado por funcionários ou prestadores de serviços externos treinados/licenciados para tal fim (ver critério 1.21). Todas as medidas de segurança relevantes devem ser tomadas, tais como o uso de equipamentos de proteção individual durante a aplicação e o uso de fichas de dados de segurança com a dosagem recomendada. Deve ser mantido um cronograma anual de aplicação e registros escritos da aplicação do produto (incluindo as quantidades utilizadas). As substâncias químicas são armazenadas adequadamente (ver critério 5.4) e os recipientes vazios são descartados corretamente, de acordo com a legislação nacional/local sobre o assunto.</p> <p>Recomenda-se fortemente que um especialista externo realize análises anuais do solo para a gestão de fertilizantes e monitore a saúde do solo ao longo do tempo.</p> <p>Este critério continua a ser aplicável quando o estabelecimento contrata uma empresa externa para realizar a manutenção de suas áreas verdes¹⁶⁰.</p>
---	---

¹⁶⁰ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>Evidências de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a sua abordagem escrita de Gestão Integrada de Pragas (GIP) ou sistema equivalente, confirmando que os produtos agroquímicos só são aplicados por necessidade clara, como último recurso, quando não existem alternativas orgânicas ou naturais disponíveis.</p> <p>Em circunstâncias específicas, o estabelecimento apresenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> registros de aplicação, incluindo o nome do produto, finalidade, dosagem e frequência, caso sejam utilizados agroquímicos; e/ou a política por escrito do prestador de serviços sobre o uso de agroquímicos nas instalações do estabelecimento, caso uma empresa externa realize a manutenção. <p>Durante a inspeção visual, e quando aplicável, o auditor verifica uma amostra¹⁶¹ de 3 registros de aplicação em relação às práticas observadas para confirmar que os agroquímicos são utilizados apenas quando necessário e como último recurso, em conformidade com a abordagem de MIP do estabelecimento (metodologia C).</p>
7.9	<p>Os equipamentos de manutenção de jardins recém-adquiridos são acionados eletricamente ou manualmente. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância Equipamentos de jardinagem convencionais movidos a combustível contribuem para as emissões de gases de efeito estufa (GEE), poluição sonora e má qualidade do ar, o que afeta negativamente o meio ambiente, os funcionários, os clientes e as comunidades vizinhas. Ao optar por equipamentos manuais ou elétricos, os estabelecimentos reduzem sua pegada de carbono, melhoram as condições de trabalho e promovem uma gestão mais sustentável das áreas verdes¹⁶².</p> <p>Expectativas de implementação Todos os equipamentos de manutenção de jardins (incluindo cortadores de grama, aparadores, sopradores de folhas e máquinas similares) adquiridos nos últimos 24 meses (para candidatos que renovam a certificação) ou 6 meses (para candidatos pela primeira vez) devem ser energeticamente eficientes, de baixo ruído e com baixas emissões de carbono. Os equipamentos podem ser manuais ou elétricos.</p> <p>No caso de cortadores de grama robóticos, recomenda-se enfaticamente que eles não operem à noite e funcionem apenas durante o dia ou no início da noite, a fim de minimizar a perturbação da vida selvagem.</p> <p>Este critério é Imperativo (I) para estabelecimentos com até 4.000 m² de área de gramado; para áreas maiores, trata-se de um critério de Orientação (G).</p>

¹⁶¹ Consulte o glossário na p. 4.

¹⁶² Consulte o glossário na p. 4.

		<p>Este critério continua a ser aplicável quando o estabelecimento contrata uma empresa externa para realizar a manutenção de suas áreas verdes.</p> <p>Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação que comprove que os equipamentos de manutenção de jardins adquiridos nos últimos 24 ou 6 meses (dependendo do ano de certificação) pelo estabelecimento ou por prestadores de serviços terceirizados são elétricos ou manuais.</p> <p>Em circunstâncias específicas, se uma empresa externa realizar a manutenção, deve ser apresentada a política escrita do prestador de serviços sobre o uso de equipamentos/máquinas nas instalações do estabelecimento, de acordo com as diretrizes acima.</p>
7.10	<p>O estabelecimento toma iniciativas de manutenção em suas áreas verdes de acordo com os princípios da gestão ambiental. (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância As áreas verdes¹⁶³ melhoram a experiência dos clientes e a biodiversidade, mas podem causar uso desnecessário de água e impactos ambientais se forem mal geridas. A manutenção responsável garante uma vegetação saudável, ao mesmo tempo em que conserva recursos, preserva a qualidade visual e a função dos espaços ao ar livre e apoia os ecossistemas locais.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento assegura que as áreas verdes e as paisagens ornamentais nas suas instalações sejam mantidas de acordo com os princípios da gestão ambiental. As práticas de manutenção são adaptadas ao clima local, ao contexto ambiental e às mudanças sazonais, apoiando simultaneamente a diversidade ambiental e evitando perturbações na vida selvagem local.</p> <p>A ação (a) abaixo é sempre obrigatória, e o estabelecimento é incentivado a adotar pelo menos 1 ação adicional. Exemplos de ações adicionais estão listados nos itens (b) a (e):</p> <ul style="list-style-type: none"> a) métodos de rega eficientes e direcionados (por exemplo, irrigação por gotejamento, sensores de umidade, rega no início da manhã/ao entardecer/à noite, especialmente em regiões quentes ou áridas). As práticas de irrigação são adaptadas ao clima local, ao contexto ambiental e à sazonalidade para otimizar a eficiência e evitar perdas desnecessárias de água; b) cuidados com a saúde do solo por meio de compostagem ou cobertura morta; c) poda, corte de grama e cuidados com as plantas programados para otimizar a resiliência das plantas e reduzir as necessidades de recursos, por exemplo, mantendo áreas com grama mais alta e intacta onde não seja necessário o acesso; utilizando configurações mais altas no cortador de grama; e ajustando a frequência do corte de acordo com o crescimento da vegetação e o uso do local. O cronograma dessas atividades leva em consideração os ciclos de vida da fauna local, evitando interferências durante períodos sensíveis, como as épocas de nidificação ou reprodução;

¹⁶³ Consulte o glossário na p. 4.

- | | | |
|--|--|--|
| | | <p>d) uso de espécies vegetais adaptadas localmente e resistentes à seca. A seleção de espécies vegetais é flexível e adaptada ao contexto local específico, ao clima e às condições ambientais. Promove também a diversidade ambiental, incluindo uma variedade de espécies nativas, diferentes alturas e camadas de plantas (estratificação vertical) e garantindo que os períodos de floração e frutificação sejam escalonados ao longo do ano para apoiar os polinizadores e a vida selvagem;</p> <p>e) gestão do tráfego de pedestres e veículos para prevenir a compactação do solo, a perda de vegetação e a erosão em áreas sensíveis (por exemplo, utilizando trilhas e vias de acesso designadas, limitando o acesso de veículos a áreas demarcadas, desencorajando o tráfego fora das trilhas por meio de sinalização ou barreiras naturais). Recomenda-se a exibição de códigos de conduta para ecossistemas sensíveis (por exemplo, dunas, manguezais, florestas, áreas de nidificação de tartarugas) quando tais ambientes estiverem presentes, de preferência com referência a fontes oficiais, como o Turista Responsável da OMT; e/ou</p> <p>f) prevenção e controle de espécies exóticas invasoras por meio de identificação adequada, monitoramento e ações proporcionais. Os funcionários responsáveis pela manutenção das áreas verdes são treinados para reconhecer espécies exóticas invasoras, compreender seu impacto ambiental e aplicar medidas de controle adequadas. Dependendo da espécie, as ações podem incluir medidas de prevenção da propagação e contenção, remoção seletiva ou monitoramento direcionado. Listas regionais e nacionais de espécies invasoras, bancos de dados ou orientações oficiais são utilizados para confirmar a identificação das espécies, e as obrigações legais de notificação são cumpridas quando aplicável.</p> |
|--|--|--|

¹⁶⁴O critério aplica-se tanto aos funcionários diretos quanto ao pessoal terceirizado – empresas de jardinagem/paisagismo contratadas pelo estabelecimento para realizar a manutenção de suas áreas verdes.

Evidências de auditoria

¹⁶⁵Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta fotos ou evidências visuais das áreas verdes e das práticas de manutenção e/ou instalações de paisagismo (por exemplo, sistema de irrigação, cobertura morta, canteiros de plantas nativas).

Em circunstâncias específicas, o estabelecimento apresenta:

- uma breve descrição ou confirmação de como as práticas são implementadas (isso pode ser incluído no Procedimento Operacional Padrão (POP) escrito existente¹⁶⁶), quando apropriado; e/ou
- a política escrita do prestador de serviços sobre a manutenção de áreas verdes nas instalações do estabelecimento, caso uma empresa externa realize a manutenção.

¹⁶⁴ Consulte o glossário na p. 4.

¹⁶⁵ Consulte o glossário na p. 4.

¹⁶⁶ Consulte o glossário na p. 4.

		Durante a inspeção visual, e quando apropriado, o auditor realiza amostragens ¹⁶⁷ em pelo menos 1 área onde sejam utilizados métodos de rega eficientes e direcionados, e em 1 área onde sejam tomadas medidas adicionais para confirmar as práticas de manutenção e a saúde da vegetação.
7.11	<p>O estabelecimento toma iniciativas para proteger e apoiar a biodiversidade local nas suas instalações (ou nas imediações). (I)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p> <p>ⓘ</p>	<p>Relevância A biodiversidade é essencial para a resiliência dos ecossistemas, das cadeias alimentares locais, da regulação climática e da saúde ambiental em geral. Ao promover ativamente a biodiversidade nas suas instalações e nas imediações, os estabelecimentos vão além da mitigação ambiental para apoiar a regeneração, a proteção de habitats e a gestão ambiental, contribuindo para um ganho líquido na natureza.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento implementa iniciativas substanciais de biodiversidade que favorecem as condições para a biodiversidade nas instalações (ou em torno delas) (ver também os critérios 1.2 e 1.3). Essas ações sempre apoiam as espécies locais (nativas/indígenas/endêmicas/raras) da flora e da fauna e são adaptadas ao contexto e à escala do local:</p> <ul style="list-style-type: none"> • estabelecimentos com áreas verdes¹⁶⁸ realizam pelo menos 2 ações de biodiversidade, sendo que pelo menos 1 ação é realizada nas áreas verdes dos estabelecimentos; e • os estabelecimentos localizados em áreas urbanas e/ou sem áreas verdes devem realizar pelo menos 1 ação de biodiversidade. <p>Exemplos de ações incluem:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) recuperação de pelo menos 10% da área externa, adaptada ao contexto do estabelecimento (por exemplo, áreas naturais não manejadas, espaços vegetados em evolução, matagais, áreas de reflorestamento); b) criar/manter áreas verdes favoráveis aos polinizadores, cobrindo pelo menos 10% da área externa total; c) criar/manter um telhado verde e/ou paredes verdes verticais que cubram pelo menos 10% da área do telhado ou da parede; d) utilização de espécies nativas ou adaptadas ao clima, não invasivas, para os telhados verdes, paredes verdes, jardins e outras áreas externas; e) proporcionar condições favoráveis às espécies locais (por exemplo, gaiolas para pássaros, colmeias, caminhos e passagens para a fauna silvestre etc.). A instalação deve ser adequada às espécies locais, estar corretamente posicionada e receber manutenção regular para garantir a adequação ecossistêmica.; f) proteger os habitats das espécies locais (terrestres ou aquáticas/marinhas, por exemplo, áreas de nidificação de tartarugas, manguezais, recifes de coral, prados para polinizadores (borboletas), madeira morta e outras características naturais) nas instalações ou nas proximidades, minimizando a luz e o ruído (isso inclui áreas de bem-

¹⁶⁷ Consulte o glossário na página 4.

¹⁶⁸ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>estar ao ar livre localizadas em ou perto de habitats naturais). O habitat deve ser identificado, e medidas de proteção adequadas devem ser claramente implementadas;</p> <p>g) identificar e eliminar potenciais armadilhas ambientais nas instalações (por exemplo, preenchendo ou cobrindo cavidades estruturais, fendas ou pequenos espaços fechados que possam atrair a vida selvagem para áreas inseguras);</p> <p>h) apoiar, pelo menos uma vez por ano, uma associação local/regional/nacional que atue na proteção da biodiversidade na área ou região;</p> <p>i) participar da renaturalização, manutenção ou restauração de parques locais ou áreas verdes públicas;</p> <p>j) colaborar com autoridades locais/regionais/nacionais ou ONGs em iniciativas de ecologização urbana (por exemplo, plantio de árvores, corredores para polinizadores, jardins em telhados); e/ou</p> <p>k) hospedar ou disponibilizar espaço para seminários, eventos de conscientização ou workshops com especialistas relacionados à biodiversidade.</p> <p>Em alguns contextos (por exemplo, em algumas áreas urbanas), colmeias ou grandes hotéis para insetos só são adequados sob condições ambientais e regulatórias específicas (sendo preferíveis características de pequena escala, naturais ou dispersas), e iniciativas alternativas devem ser priorizadas.</p> <p>Recomenda-se que o estabelecimento recorra ao apoio de organizações especializadas ou associações externas para conceber e implementar ações relacionadas à biodiversidade, e que as iniciativas se baseiem na avaliação de riscos e oportunidades relacionados à biodiversidade e à natureza (critério 7.12).</p> <p>O critério aplica-se tanto aos funcionários diretos quanto ao pessoal terceirizado¹⁶⁹ /empresas de paisagismo contratadas pelo estabelecimento para realizar a manutenção de suas áreas verdes¹⁷⁰ .</p> <p>① Nota sobre adaptação nacional: Na Suécia, aplica-se o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • estabelecimentos com áreas verdes menores (< 1000 m²) devem realizar pelo menos 2 ações de biodiversidade, sendo que pelo menos 1 ação deve ser realizada nas áreas verdes do estabelecimento; • os estabelecimentos com áreas verdes maiores (> 1000 m²) devem realizar pelo menos 3 ações de biodiversidade, sendo que pelo menos 2 ações devem ser realizadas nas áreas verdes do estabelecimento; e • os estabelecimentos localizados em áreas urbanas e/ou sem áreas verdes devem realizar pelo menos 1 ação de biodiversidade. <p>Evidências de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:</p>
--	--	--

¹⁶⁹ Consulte o glossário na p. 4.

¹⁷⁰ Consulte o glossário na p. 4.

		<ul style="list-style-type: none"> • seu Procedimento Operacional Padrão (POP)¹⁷¹ para apoiar a biodiversidade local; e • um registro das intervenções de biodiversidade e evidências da revisão semestral (para candidatos que renovam a certificação). <p>Em circunstâncias específicas, caso uma empresa externa realize a manutenção, deve ser apresentada a política escrita do contratante sobre a proteção da biodiversidade local nas instalações do estabelecimento.</p> <p>Durante a inspeção visual, e sempre que possível, o auditor realiza amostragens¹⁷² em pelo menos uma área verde onde sejam tomadas iniciativas no local para confirmar como foram criadas condições favoráveis à biodiversidade local ou como os habitats das espécies locais são protegidos, seguindo a metodologia A, conforme descrito no glossário.</p>
7.12	<p>O estabelecimento avalia os riscos e oportunidades relacionados à biodiversidade e à natureza no local. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, A</p>	<p>Relevância <i>A compreensão da biodiversidade no local e dos riscos relacionados à natureza é um pré-requisito para a gestão responsável da terra. Uma avaliação estruturada ajuda a identificar valores ecológicos, dependências de serviços ecossistêmicos e oportunidades para ações positivas, fortalecendo o desempenho ambiental e a resiliência.</i></p> <p>Expectativas de implementação <i>O estabelecimento realiza uma avaliação dos riscos e oportunidades relacionados à biodiversidade e à natureza. Essa avaliação estabelece uma linha de base para a biodiversidade e destaca áreas de sensibilidade ambiental ou de potencial melhoria. Isso pode servir como um passo fundamental para as metas de sustentabilidade do estabelecimento (critério 1.2) e para o plano de ação (critério 1.3), podendo ser implementado antes de outros critérios relacionados à biodiversidade.</i></p> <p><i>Essa avaliação inclui:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>identificação das espécies presentes (por exemplo, árvores, arbustos, plantas favoráveis aos polinizadores, aves ou outra fauna visível), principais habitats, potenciais corredores ecológicos (verdes, azuis, pretos), zonas húmidas e solos ecologicamente funcionais;</i> • <i>identificação das pressões exercidas pelas atividades humanas (por exemplo, práticas de paisagismo, poluição luminosa/sonora, espécies invasoras, perturbação de habitats);</i> • <i>análise das dependências em relação aos serviços ecossistêmicos e dos riscos potenciais (por exemplo, polinização, disponibilidade de água, regulação de cheias, seca);</i> • <i>oportunidades de melhoria (por exemplo, restauração de habitats, experiências para visitantes baseadas na natureza); e</i> • <i>elaboração de um mapeamento do local (recomendação).</i>

¹⁷¹ Consulte o glossário na p. 4.

¹⁷² Consulte o glossário na p. 4.

		<p>A avaliação limita-se às áreas sob o controle do estabelecimento, excluindo-se terrenos privados ou públicos circundantes. Estabelecimentos com áreas verdes¹⁷³ superiores a 5 hectares devem recorrer a um especialista externo ou consultoria para realizar a avaliação. Locais com áreas verdes menores¹⁷⁴ podem realizar a avaliação internamente, utilizando recursos disponíveis publicamente (tais como matrizes regionais ou nacionais de biodiversidade, bancos de dados de espécies, ferramentas públicas de mapeamento ou kits de ferramentas de ONGs).</p> <p>Evidências de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta uma avaliação escrita da biodiversidade e uma avaliação dos riscos e oportunidades relacionados à natureza (realizada internamente ou por um especialista externo, dependendo do tamanho do local) que abranja os elementos exigidos, com menção às referências de apoio ou ferramentas utilizadas (por exemplo, matrizes regionais/nacionais de biodiversidade, bancos de dados de espécies, kits de ferramentas de ONGs etc.).</p> <p>Em circunstâncias específicas, quando disponível, é apresentada documentação visual ou mapeamento de habitats e espécies.</p>
7.13	<p>O estabelecimento monitora a biodiversidade, apoiando os habitats e as espécies presentes em suas instalações ou nas imediações. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância Ao observar e documentar regularmente espécies e habitats, os estabelecimentos fortalecem o aprendizado ambiental, envolvem funcionários e clientes em práticas positivas para a natureza e contribuem para os dados nacionais e regionais sobre biodiversidade.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento realiza observação e documentação regulares das características que apoiam a biodiversidade e das espécies presentes nas suas instalações ou nas imediações. Este monitoramento ambiental envolve a observação e o registro de espécies, habitats e mudanças climáticas ao longo do tempo. No âmbito do estabelecimento, isso inclui avaliar o desempenho das características de biodiversidade (por exemplo, telhados verdes, plantações nativas, jardins para polinizadores ou abrigos para a vida selvagem) no apoio à fauna local e identificar oportunidades de melhoria.</p> <p>O monitoramento é realizado pelo menos uma vez por ano e pode assumir diversas formas, incluindo, por exemplo:</p> <ol style="list-style-type: none"> utilização de uma tabela simples de análise da biodiversidade por parte dos funcionários responsáveis pela manutenção das áreas verdes¹⁷⁵ para avaliar de forma independente, uma vez por ano, o grau de adequação do local para as espécies locais (por exemplo, diversidade da cobertura vegetal, presença de microhabitats, redução de perturbações); participação em protocolos de ciência cidadã (por exemplo, levantamentos de aves ou insetos, eventos do Dia da Biodiversidade); carregar observações ou fotos em plataformas públicas;

¹⁷³ Consulte o glossário na p. 4.

¹⁷⁴ Consulte o glossário na p. 4.

¹⁷⁵ Consulte o glossário na p. 4.

		<p>d) enviar dados para bancos de dados ou programas nacionais de biodiversidade (por exemplo, programas nacionais de monitoramento de aves ou polinizadores);</p> <p>e) organização de caminhadas pela natureza para funcionários ou visitantes, dias de monitoramento de espécies ou oficinas de observação ambiental; e/ou</p> <p>f) convidar um ecologista, um guia de biodiversidade, associações de conservação da natureza (por exemplo, ONGs locais) ou consultores ecológicos privados para uma avaliação informal ou formal.</p> <p>O objetivo não é demonstrar resultados específicos (por exemplo, um determinado número de espécies observadas), mas fomentar o hábito de monitoramento e aprendizagem regulares. A conformidade, portanto, não se baseia nos resultados observados, mas no esforço consistente do estabelecimento para observar, documentar e refletir sobre a presença e a função da biodiversidade.</p> <p>Recomenda-se o uso de catálogos de espécies nacionais ou regionais, bancos de dados de biodiversidade ou referências internacionais (por exemplo, listas da IUCN, guias de identificação de aves e polinizadores, aplicativos relevantes etc.) para ajudar a reconhecer quais espécies são mais prováveis de serem observadas na área.</p> <p>Evidências de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta evidências das atividades de monitoramento da biodiversidade realizadas (por exemplo, notas de observação internas, tabelas de monitoramento preenchidas, listas de espécies, fotos ou capturas de tela de aplicativos/plataformas de ciência cidadã etc.), demonstrando que as observações foram feitas e documentadas de acordo com a abordagem de monitoramento escolhida.</p>
7.14	<p>O estabelecimento toma pelo menos uma iniciativa em suas áreas verdes para promover práticas alimentares sustentáveis. (G)</p> <p>HH, CHP, SA, CC, R, A</p>	<p>Relevância Os sistemas alimentares contribuem fortemente para as alterações climáticas, a perda de biodiversidade e o consumo de recursos. Ao sensibilizar e envolver os clientes, os funcionários e a comunidade em práticas alimentares sustentáveis, os estabelecimentos ajudam a mudar comportamentos no sentido de uma produção e consumo mais responsáveis, promovendo benefícios ambientais e sociais a longo prazo.</p> <p>Expectativas de implementação O estabelecimento envolve seus colaboradores, clientes e/ou a comunidade em torno da importância das práticas alimentares sustentáveis por meio de pelo menos uma iniciativa de conscientização nas áreas verdes de suas instalações. Essas iniciativas estão ligadas aos temas de produção de alimentos, desperdício alimentar, biodiversidade ou abastecimento local e visam promover a compreensão e a ação.</p> <p>Exemplos de iniciativas incluem:</p> <p>a) uma horta de frutas, ervas ou vegetais. A horta é permanente e inclui ervas e/ou plantas/árvores comestíveis. Sempre que possível, o estabelecimento convida o público ou escolas locais a visitar a horta para fins educacionais;</p>

- b) *uma estufa, canteiros elevados ou um sistema de cultivo em vasos utilizado para cultivar alimentos ou plantas nativas, especialmente quando acompanhado de sinalização educativa ou integrado a visitas guiadas, oficinas ou atividades de envolvimento de clientes/funcionários;*
- c) *uma cozinha ao ar livre, área de cozinha ou zona de preparação de alimentos onde ingredientes da horta ou da estufa são utilizados em experiências interativas, tais como aulas de culinária, degustações sustentáveis ou refeições do jardim à mesa;*
- d) *um prado silvestre ou uma floresta alimentar que contribua para a biodiversidade local e inclua espécies de plantas comestíveis ou com valor educativo;*
- e) *outros espaços verdes projetados para promover a conscientização, tais como um jardim de plantas nativas ou adaptadas ao clima com sinalização interpretativa ou espaços utilizados para oficinas de sustentabilidade ou visitas escolares; e/ou*
- f) *colmeias, com o mel ou a cera utilizados no local. A sua instalação segue diretrizes ambientais e não causa impacto negativo sobre polinizadores selvagens/nativos. São geridas em parceria com um especialista local ou apicultor.*

As iniciativas são claramente designadas como parte das operações do estabelecimento. Sua existência e produção cumprem uma função educativa e tornam-se parte da experiência do hóspede (por exemplo, utilizando os produtos para alimentos ou bebidas no estabelecimento, oferecendo produtos feitos com esses ingredientes na loja de presentes, envolvendo os clientes na colheita etc.) e/ou são utilizadas para as refeições da equipe. Mesmo que um espaço verde não seja visível aos clientes, o estabelecimento comunica claramente a sua presença e finalidade, por exemplo, através de vídeos curtos na recepção, descrição nos materiais informativos para os clientes etc.

A gestão de um espaço verde segue os critérios relativos ao uso de pesticidas e fertilizantes (critério 7.8) e aos procedimentos de gestão (critério 7.10). A gestão deste espaço e o uso de quaisquer frutas/legumes/ervas/produtos devem seguir a legislação nacional e local sobre o assunto.

As atividades agrícolas que geram a receita principal ou uma parte significativa da receita do estabelecimento (tais como vinhedos, olivais etc.) não fazem parte do âmbito da Green Key e, portanto, não podem ser certificadas.

Evidências de auditoria

Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta registros da(s) iniciativa(s), incluindo as espécies cultivadas (se aplicável), e evidências de como essas iniciativas são utilizadas para envolver clientes, funcionários e/ou a comunidade na educação alimentar sustentável.

Uma inspeção visual confirma a presença, a permanência e a integração da(s) iniciativa(s) na experiência do estabelecimento.