

# Critérios GREEN KEY e Notas Explicativas

## 1º de outubro de 2026 – 31 de dezembro de 2031

### Glossário



Este glossário fornece definições e explicações dos termos-chave e conceitos-chave usados ao longo do catálogo de critérios Green Key. Essas definições têm como objetivo apoiar a interpretação, implementação e auditoria consistentes dos critérios entre países e tipos de estabelecimentos.

**Áreas com alto consumo de água:** uma zona operacional onde o uso de água é contínuo, de alto volume (representando uma parcela significativa do uso total de água dos estabelecimentos, tipicamente acima de 10-15%), ou essencial para os serviços essenciais, por exemplo, cozinhas, áreas de piscina e spa, lavanderias, sistemas de irrigação paisagística, etc.

**Manual do Processo de Certificação:** O Manual do Processo de Certificação descreve o processo desde a pré-seleção, integração, até a auditoria de certificação no local, a revisão e tomada de decisões e a conformidade contínua durante o período de certificação. O Manual inclui informações sobre a preparação para auditorias, metodologias, prazos e responsabilidades. Ele especifica quais membros da equipe devem estar disponíveis durante a auditoria.

**Estação de café:** um local gratuito (geralmente nos quartos de hóspedes) que oferece itens como chá, café, açúcar e xícaras para autopreparação.

**Materiais de comunicação:** toda comunicação do estabelecimento relacionada às suas atividades, produtos, serviços e desempenho em sustentabilidade deve ser precisa, clara, relevante e facilmente compreensível. A comunicação deve ser visível para os hóspedes e incluir, quando aplicável, um chamado claro e proeminente à ação incentivando o envolvimento dos visitantes no trabalho ambiental dos estabelecimentos. O estabelecimento apresenta informações e comunicações precisas, claras, relevantes e corretas sobre seu desempenho em sustentabilidade, alinhadas ao desempenho real e refletindo apenas ações e medidas implementadas na prática.

**Armazenamento e acessibilidade de dados:** Todos os dados de desempenho e negócios enviados são armazenados no banco de dados nacional Green Key (quando tal banco de dados existe) e no banco de dados Green Key International. Estabelecimentos podem solicitar acesso ao seu perfil no banco de dados internacional para fins internos de relatório, monitoramento e transparência. A Green Key coopera com agências de viagens online (OTAs) selecionadas e marketplaces que destacam estabelecimentos certificados em suas plataformas de reservas. Para esse fim, a Green Key pode compartilhar trechos da lista internacional de estabelecimentos certificados, contendo apenas informações publicamente disponíveis (por exemplo, nome do estabelecimento). Nenhum dado privado, confidencial ou sensível é compartilhado. Mais informações sobre requisitos de documentação, tratamento de dados e responsabilidades são fornecidas no Acordo de Certificação compartilhado com os estabelecimentos após o registro de interesse.

**Substâncias desinfecionantes:** agentes químicos ou produtos biocidas especificamente destinados a destruir, desativar ou inibir microrganismos nocivos em superfícies, materiais, equipamentos ou água. Essas substâncias vão além da limpeza rotineira e são projetadas para alcançar controle microbiológico, não apenas a remoção física de sujeira ou matéria orgânica. Substâncias de desinfecção contêm ingredientes ativos como compostos de cloro, compostos de amônio quaternário (QACs), peróxido de hidrogênio, álcoois ou ácido peracético.

**Animais domésticos:** espécies legalmente classificadas como domésticas ou pecuárias segundo a legislação nacional (incluindo espécies culturalmente pastoreadas ou tradicionalmente gerenciadas).

**Exploração animal:** usar animais de maneiras que causam ou correm o risco de causar dor, ferimentos, sofrimento ou comportamento antinatural, ou que tratam os animais como adereços de entretenimento para benefício ou lucro humano, sem entregar valor genuíno de bem-estar, educação ou conservação.

**FEE Academy:** a plataforma digital da Fundação para a Educação Ambiental que oferece recursos de aprendizado e comunicação sobre sustentabilidade para estabelecimentos Green Key.

**Luminárias:** itens que estão permanentemente fixados ou embutidos no prédio, como iluminação embutida, pias, vasos sanitários, portas, molduras, etc.

**Móveis:** itens duráveis como cadeiras, mesas, camas, guarda-roupas e outros móveis duradouros.

**Boas Práticas:** uma iniciativa ou ação de sustentabilidade verificada implementada por um estabelecimento e compartilhada para promoção e aprendizado entre pares por meio da Green Key.

**Áreas verdes:** jardins, gramados, canteiros de flores, jardins paisagísticos, telhados vegetados, vasos e qualquer outra vegetação mantida ao ar livre ou interno. Áreas florestais não são consideradas áreas verdes sob Green Key, pois estão fora das regras de certificação.

**Comitê Verde:** um grupo interdepartamental que apoia o Representante de Estabelecimento da Green Key no planejamento, implementação e comunicação de ações e estratégias de sustentabilidade.

**Pasta Green Key:** O estabelecimento mantém um fichário Green Key contendo toda a documentação relevante e atualizada que demonstra conformidade com cada critério. O fichário é facilmente acessível para a equipe relevante e para o auditor, garantindo transparência, rastreabilidade e continuidade em caso de mudanças de equipe. O fichário deve ser organizado de acordo com as seções de critérios e numeração da Green Key. Recomenda-se fortemente que o fichário seja mantido eletronicamente (por exemplo, via intranet, drive compartilhado ou sistema de gerenciamento documental) para facilitar o controle de versões, acessibilidade e redução do uso de papel. Somente quando sistemas digitais não estão disponíveis ou não são comumente usados o fichário pode ser mantido como um arquivo físico, desde que permaneça completo, atualizado e acessível.

**Logotipo Green Key:** a marca visual autorizada do programa Green Key fornecida pela Green Key para estabelecimentos certificados. Deve ser usado sem modificações em materiais de comunicação, seguindo as Diretrizes de Branding Green Key e outras políticas de marcas registradas, e apenas uma vez certificado.

**Representante do Estabelecimento Green Key:** membro da equipe nomeado pela gestão para coordenar e comunicar ações de sustentabilidade dentro do estabelecimento.

**Green Key Toolbox:** repositório digital oficial contendo modelos Green Key, materiais de comunicação e, quando disponíveis, links protegidos para a versão nacional da toolbox.

**Equipe de atendimento aos hóspedes:** funcionários cujas principais funções envolvem interação direta com os hóspedes, incluindo recebê-los, auxiliar, atendê-los ou apoiá-los durante a estadia ou visita.

**Entrevista:** uma entrevista é uma metodologia de auditoria usada durante uma auditoria para confirmar verbalmente se um critério está sendo implementado na prática. Normalmente, consiste em uma ou algumas perguntas direcionadas feitas a pessoas relevantes (por exemplo, equipe, gestão ou outras partes envolvidas) para determinar se a conformidade é cumprida.

Entrevistas são usadas, por exemplo, para confirmar que:

- a equipe entende e segue as políticas ou procedimentos exigidos;
- a equipe recebeu informações ou treinamentos relevantes;
- práticas específicas estão ocorrendo (ou não ocorrendo) nas operações diárias.

As entrevistas são adaptadas à situação, ao tema e à pessoa entrevistada. Eles são realizados durante o expediente e de maneira respeitosa. Quando relevante, auditores podem entrevistar indivíduos em particular e aleatoriamente para incentivar respostas honestas. Se uma resposta for inexplicável, inesperada ou levantar preocupações, o auditor pode fazer perguntas adicionais ou entrevistar mais de uma pessoa para verificar a informação.

**Lógica da aplicabilidade:** isso significa que os estabelecimentos não são esperados a fornecer evidências, agir ou implementar medidas para situações, atividades ou

riscos que não existem. Quando o feedback ou as conclusões da auditoria identificam pontos relevantes e acionáveis, espera-se que o estabelecimento: a) tome ações corretivas ou de melhoria apropriadas; ou

b) Explicar claramente por que o ponto não é relevante ou não aplicável ao seu contexto.

Quando o feedback não indica nenhuma questão relevante ou acionável, nenhuma ação é necessária. Nesses casos, o estabelecimento pode, se necessário, fornecer comentários adicionais ou discutir o assunto com o auditor para esclarecimentos.

**Mudanças importantes:** desvios superiores a 20% acima do padrão ou esperado de consumo na intensidade de consumo (por exemplo, por noite de cama).

**Grandes obras de construção ou renovação:** aumento significativo da área construída, mudança no uso do solo ou modificações estruturais que exigem o fechamento de uma parte significativa (mais de 50%) ou o fechamento de todo o estabelecimento.

**Minibar:** uma unidade de varejo abastecida com bebidas e lanches embalados individualmente para compra, semelhante a um quiosque ou máquina de venda automática.

**Turismo Positivo para a Natureza:** uma abordagem ao turismo que protege, restaura e melhora ativamente a biodiversidade, garantindo que as atividades turísticas contribuam para ganhos líquidos mensuráveis para a natureza, em vez de causar perda de biodiversidade.

#### **Legislação nacional e adaptações:**

**Legislação nacional:** quando a legislação nacional é mais rigorosa do que os critérios da Green Key, o cumprimento da legislação nacional é obrigatório.

**Adaptações nacionais:** o catálogo de critérios inclui adaptações nacionais aplicáveis a países específicos. Quando tais adaptações forem indicadas, os estabelecimentos devem estar em conformidade com os requisitos adaptados.

**Equipe terceirizada:** indivíduos que realizam trabalhos para a instituição, mas empregados por uma empresa externa ou atuam como contratados independentes/freelancers, em vez de serem funcionários diretos.

**Documentação de folha de pagamento e estrutura salarial:** registros internos oficiais que demonstram como os funcionários são remunerados e como os níveis salariais são determinados. Isso pode incluir resumos de folha de pagamento, matrizes salariais, tabelas salariais, estruturas de remuneração ou documentos similares que mostrem níveis salariais, cargos no cargo, horas ou dias de trabalho e referências salariais aplicáveis (por exemplo, salário mínimo ou salário digno). A documentação pode ser apresentada em forma anonimizada.

#### **Dados de desempenho e negócios:**

##### **Submissão de dados**

Como parte do processo de solicitação e certificação de Green Key, os estabelecimentos são obrigados a enviar dados relevantes para garantir transparência, apoiar auditorias e possibilitar o monitoramento de desempenho. Os formatos de dados exigidos são definidos pela Green Key International e/ou pelo Operador Nacional e

comunicados durante a fase de aplicação.

#### **Categorias de dados**

Durante o processo de certificação, os estabelecimentos podem ser solicitados a fornecer as seguintes categorias de dados:

- informações de contato (por exemplo, nome do estabelecimento);
- geodados (por exemplo, endereço, coordenadas);
- informações relacionadas à aplicação (por exemplo, pessoas de contato, número de funcionários);
- tamanho do estabelecimento (por exemplo, número de quartos, instalações); e
- dados de desempenho (por exemplo, energia, água, resíduos, emissões de gases de efeito estufa).

Cada ponto de dados é classificado como imperativo (I) ou diretriz (G), conforme especificado no catálogo de critérios. Dados essenciais devem ser fornecidos para ser elegível à certificação. Os dados das diretrizes são opcionais e podem ser fornecidos a critério do estabelecimento. Para cada ponto de dados, o tipo de entrada necessário (por exemplo, número, texto), a frequência de reporte (por exemplo, anual, mensal) e as opções de unidades são especificados.

#### **Período de relatório**

Todos os dados de inscrição e desempenho enviados devem se referir ao ano civil completo (12 meses) anterior ao ano da inscrição (por exemplo, inscrições submetidas em 2031 referem-se a janeiro–dezembro de 2030). Para candidatos de primeira viagem, é exigido um mínimo de 3 meses de dados operacionais. Estabelecimentos recém-abertos podem solicitar a certificação assim que pelo menos 3 meses de dados operacionais após a abertura estiverem disponíveis.

**Cozinha profissional/comercial:** qualquer cozinha onde a equipe realiza o preparo de refeições no local para os clientes e/ou lava a louça produzindo gordura, óleo ou gordura. **Sistema seguro de diluição:** os produtos químicos são manuseados de forma a evitar a exposição direta da pele ou à inalação, evitar derramamentos e garantir as proporções corretas de diluição.

**Amostras:** verificações direcionadas e no local realizadas pelo auditor para confirmar que algo observado, declarado ou documentado está em funcionamento e funcionando conforme declarado. Não se trata de uma inspeção completa de todas as unidades ou áreas, mas sim de uma verificação visual ou funcional baseada em amostras. As amostragens são realizadas usando 3 metodologias:

#### **Metodologia A) Amostragem física / baseada em área:**

O auditor realiza amostragens visuais em cada uma das áreas especificadas no texto critério (mínimo 1 área X, área XX e área XX). Quando os quartos de hóspedes estão em uma dessas áreas, o auditor verifica uma amostra de quartos com base no tamanho do estabelecimento:

- 1–5 quartos: até 2 quartos

- 6–50 quartos: 3 quartos
- 51–150 quartos: 4 quartos
- Mais de 150 salas: pelo menos 5 salas (salas/áreas adicionais podem ser verificadas, se relevante, por exemplo, múltiplas alas, edifícios ou sistemas).

**Metodologia B) Amostragem de testes funcionais/operacionais:**

Nas áreas/salas amostradas (com base na Metodologia A de amostragem), o auditor testa como funcionam os sistemas/dispositivos operando-os quando possível (por exemplo, abrir janelas/portas, acionar sensores, usar eletrodomésticos, água corrente) para confirmar o funcionamento correto e a conformidade.

**Metodologia C) Documentação / amostragem de evidências:**

O auditor revisa uma amostra de 3 documentos/itens de apoio relevantes para o critério (por exemplo, faturas, registros, contratos, certificados, registros de compras, fotos, extratos do sistema). Se vários anos, locais, sistemas, categorias ou fornecedores estiverem envolvidos, a amostra é escolhida para refletir essa disseminação.

**Procedimento Operacional Padrão (SOP):** instruções escritas e detalhadas que descrevem os passos a serem seguidos para realizar tarefas rotineiras ou recorrentes de forma consistente, segura e com controle de qualidade. Em um ambiente de hospitalidade, os SOPs traduzem a intenção política em práticas do dia a dia, garantindo que a equipe saiba como implementar padrões de forma confiável entre turnos, departamentos e pessoal.

**Metas estratégicas de sustentabilidade:** metas mensuráveis de longo prazo estabelecidas pelo estabelecimento para orientar seu desempenho em sustentabilidade e melhoria contínua.

**Comida para viagem:** Alimentos ou bebidas preparados por um estabelecimento e fornecidos aos hóspedes em recipientes portáteis para consumo fora do prédio ou áreas designadas para refeições. Os itens para viagem são destinados a serem levados pelo hóspede, como ao redor do local (por exemplo, jardins, gramados, parques de diversões) ou fora do local, e não são servidos com louças padrão para jantar.

**Faixa de temperatura:** faixa específica definida de temperatura dentro da qual certos sistemas, como HVAC, são implementados para eficiência operacional. Frequentemente definido por uma faixa morta para evitar ciclos frequentes de sistemas de aquecimento e resfriamento para economizar energia.

**Treinamento:** uma atividade estruturada de aprendizagem que fornece aos funcionários conhecimentos ou habilidades relevantes para sustentabilidade ou práticas operacionais, oferecidas por meio de instrução organizada. Para se qualificar, o treinamento deve durar pelo menos 30 minutos. As atividades de treinamento e reuniões exigidas pelos critérios Green Key ocorrem durante o expediente remunerado. A participação nessas atividades não deve criar carga de trabalho adicional, tempo não remunerado ou afetar negativamente a capacidade dos funcionários de realizar suas tarefas regulares.

**Vegano:** um prato vegano não contém ingredientes de origem animal, incluindo carne, aves, peixe, frutos do mar, laticínios, ovos, mel ou qualquer aditivo de origem animal.

**Vegetariano:** um prato vegetariano não contém carne, aves, peixe, frutos do mar ou produtos derivados do abate animal (por exemplo, gelatina, coalho animal), mas pode incluir laticínios e ovos.

**Águas residuais:** incluem águas cinza (de máquinas de lavar, lava-louças e chuveiros), águas negras (de vasos sanitários), água condensada de sistemas de ar-condicionado e água de operações de limpeza ou outros processos no local.

**Animais selvagens:** espécies que não são legalmente reconhecidas como domésticas ou pecuárias no país ou região, a menos que sejam gerenciadas sob sistemas tradicionais, agrícolas ou culturais regulados.