

Política do Green Key sobre suspensão e retirada

1. INTRODUÇÃO

Esta Política sobre suspensão e retirada da certificação Green Key entra em vigor em 1º de outubro de 2026 e substitui todas as políticas anteriores relativas à suspensão e retirada da certificação Green Key.

2. SUSPENSÃO DA CERTIFICAÇÃO GREEN KEY PARA UM ESTABELECIMENTO

A. INTRODUÇÃO

Suspensões ocorrem quando a Green Key julga que um estabelecimento não está mais em conformidade com os requisitos de certificação do Green Key.


O propósito da suspensão é duplo:

- Reduzir o risco à reputação de um estabelecimento que promove possuir uma certificação de sustentabilidade quando se sabe que ele não está em conformidade com os critérios do Green Key.
- Permitir ao estabelecimento um período razoável para demonstrar conformidade antes de sua certificação ser restabelecida ou retirada.

B. CASOS/CONDIÇÕES PARA SUSPENSÃO

A suspensão pode ocorrer nos seguintes casos/condições:

- a. O estabelecimento certificado informa ao Green Key sobre a não conformidade com os seus critérios (conforme avaliado durante a auditoria de certificação no local), como quando:
 - O estabelecimento está passando por uma grande reforma (envolvendo >50% do empreendimento) e não consegue atender aos critérios do Green Key durante o período de reforma.
 - O estabelecimento está mudando de proprietário/marca e não consegue atender imediatamente aos requisitos do Green Key sob o novo proprietário/marca.
 - O estabelecimento está sujeito a um evento extremo, seja natural ou causado pelo homem (por exemplo, incêndios florestais, secas, enchentes, deslizamentos de terra, tempestades como furacões e tufões, terremotos, erupções vulcânicas, tsunamis, nevascas extremas e avalanches, desastres



ambientais, como vazamento de óleo ou radiação nuclear, epidemia/pandemias como Covid, Ebola, SARS, conflitos armados, etc), e portanto, não podem se conformar aos requisitos de Green Key durante esse período.

- Outros casos em que o estabelecimento não consegue cumprir os critérios do Green Key.

b. O feedback/retorno das atividades de monitoramento (surveillance) do Green Key não foi entregue ou demonstrou não conformidade com os critérios do Green Key.

c. Feedback ou reclamações verificadas de hóspedes ou outras partes interessadas demonstram não conformidade com os requisitos do Green Key.

d. Não pagamento da taxa do Green Key.


C. AS AÇÕES E OBRIGAÇÕES DO GREEN KEY EM RELAÇÃO À SUSPENSÃO DE UMA CERTIFICAÇÃO

a. Ao informar o estabelecimento sobre o motivo da suspensão, o Green Key deve:

- Reconhecer o feedback de um estabelecimento certificado que forneceu informações sobre a não conformidade com os critérios do Green Key.
- Informar o estabelecimento certificado sobre a exata não conformidade com os critérios revelados durante o feedback ou reclamações verificadas.
- Informar o estabelecimento certificado sobre a não conformidade exata com os critérios revelados durante as atividades de monitoramento.
- Informar o estabelecimento certificado sobre o não pagamento da taxa Green Key dentro do prazo de pagamento.

b. O Green Key deve informar o estabelecimento sobre as condições da suspensão:

- Quando o estabelecimento tiver sido afetado por um evento natural extremo ou por um desastre causado pelo homem, terá um prazo de seis (6) meses para corrigir a não conformidade com os requisitos do Green Key.
- Em todos os outros casos, o estabelecimento terá dois (2) meses para retificar a não conformidade com os requisitos do Green Key.
- Durante o período de suspensão da certificação, o estabelecimento deve remover todas as referências à certificação Green Key de website e de seu material informativo.
- O estabelecimento deve remover todas as referências à certificação Green Key de website e de seu material informativo
- O estabelecimento deve enviar comprovação por escrito de que a conformidade com os requisitos relevantes do Green Key foi alcançada dentro do período mencionado acima.

- 
- Se a conformidade com os requisitos relevantes do Green Key não for alcançada dentro do período acima mencionado, a instituição terá sua certificação retirada.

c. Ações durante o período de suspensão da certificação, o Green Key irá:

- Remover temporariamente o status de certificação do estabelecimento no registro Green Key.
- Informar o Organismo de Certificação sobre a suspensão da certificação.

d. Ações relativas à suspensão da certificação, o Green Key irá:

- Avaliar o feedback e as provas apresentadas pelo estabelecimento com certificação suspensa, com o objetivo de decidir sobre o resultado da suspensão.
- Se o feedback/prova confirmar que o estabelecimento atingiu a plena conformidade com os requisitos do Green Key:
 - Informar o estabelecimento e o Organismo de Certificação de que o estabelecimento está novamente certificado pelo Green Key (e que terá que restabelecer suas referências à Green Key).
 - Garantir que o estabelecimento volte a constar no registro do Green Key.
 - Garantir que o Organismo de Certificação seja informado de que o estabelecimento está novamente certificado pelo Green Key
- Caso não haja feedback ou o feedback/comprovação não indique que o estabelecimento atingiu a plena conformidade com os requisitos do Green Key, o Green Key irá:
 - Entrar em contato com o Organismo de Certificação com o objetivo de que a certificação do estabelecimento seja retirada.

D. AÇÕES E OBRIGAÇÕES DO ESTABELECIMENTO EM RELAÇÃO À SUSPENSÃO DA CERTIFICAÇÃO

- Garantir a retificação da não conformidade específica com os requisitos do Green Key dentro do prazo estabelecido.
- Enviar as informações sobre a retificação da não conformidade (incluindo comprovações) para o Green Key dentro do prazo estabelecido.
- Remover suas referências à certificação Green Key de seu website e de seu material informativo durante o período de suspensão da certificação.

E. AÇÕES E OBRIGAÇÕES DO ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO EM RELAÇÃO À SUSPENSÃO DA CERTIFICAÇÃO

- O Organismo de Certificação é informado sobre a suspensão da certificação.

3. RETIRADA DA CERTIFICAÇÃO GREEN KEY DE UM ESTABELECIMENTO

A. INTRODUÇÃO

Retirar uma certificação significa que a certificação expira antes da data de vencimento original.


B. CASOS/CONDIÇÕES PARA RETIRADA

A retirada ocorre nos seguintes casos/condições:

- a. O estabelecimento não deseja mais possuir a certificação Green Key
- b. Houve violação do Acordo de Certificação, ou uma das partes rescindiu o Acordo.
- c. Green Key tem razões legítimas e evidências para perder a confiança na conformidade do estabelecimento com o padrão de certificação Green Key, incluindo se:
 - Green Key suspendeu a certificação e o estabelecimento não tomou nenhuma ou suficiente ação corretiva dentro do prazo estabelecido.
 - Há evidências de que o estabelecimento esteve envolvido em suborno ou outras atividades criminosas.
 - Green Key tem outros motivos comprovados para acreditar que a manutenção da certificação do estabelecimento pode prejudicar a reputação e a credibilidade do Green Key, o conceito de certificação de sustentabilidade e/ou quaisquer outras partes interessadas envolvidas na certificação de sustentabilidade.
 - Mudanças legislativas na região do estabelecimento levantam preocupações significativas de sustentabilidade (por exemplo, um local remove legislação ambiental na qual a Green Key se baseava para avaliar a conformidade com um critério específico, ou o governo local introduz legislação trabalhista ou de direitos humanos que pode levar à exploração ou abuso da equipe do estabelecimento).

C. AÇÕES E OBRIGAÇÕES DO GREEN KEY EM RELAÇÃO À RETIRADA DA CERTIFICAÇÃO. O GREEN KEY DEVE:

- Informar a entidade certificadora e assegurar-se de que ela confirme a retirada da certificação.
- Informar o estabelecimento sobre a retirada e o motivo dela.
- Informar ao estabelecimento que deve remover suas referências à certificação Green Key de seu website e de seu material informativo.
- Informar ao estabelecimento que só poderá solicitar novamente a certificação Green Key (reiniciar o processo de certificação) após ter resolvido os motivos da retirada e apresentar comprovações de que corrigiu as causas da retirada.

- 
- Remover o status de certificação do estabelecimento do registro Green Key.

D. AÇÕES E OBRIGAÇÕES DO ESTABELECIMENTO EM RELAÇÃO À RETIRADA DA CERTIFICAÇÃO

- O estabelecimento deve remover suas referências à certificação Green Key de seu site e de seu material informativo (consulte a política sobre referências à marca Green Key).

E. AÇÕES E OBRIGAÇÕES DO ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO EM RELAÇÃO À RETIRADA DA CERTIFICAÇÃO

- O Organismo de Certificação deve confirmar a retirada da certificação para que ela entre em vigor.