

Política do Green Key sobre reclamações e recursos

1. INTRODUÇÃO

Esta Política do Green Key para o tratamento de reclamações e recursos entra em vigor em 1º de outubro de 2026 e substitui todas as políticas anteriores no Green Key relativas ao tratamento de reclamações e recursos.

Existem processos relacionados a quatro tipos de reclamações e recursos:

- A. Reclamações relacionadas à não conformidade com os requisitos em um estabelecimento certificado pelo Green Key , onde a decisão é tomada pelo Organismo de Certificação.
- B. Recursos relacionados ao resultado da auditoria e/ou decisão relacionada à decisão de certificação, quando uma decisão é tomada por um Comitê de Recurso.
- C. Reclamações relacionadas ao trabalho/desempenho do auditor/empresa de auditoria e/ou do Organismo de Certificação, quando a decisão é tomada por um Comitê de Reclamações.
- D. Reclamações relacionadas ao trabalho/desempenho da gestão do Green Key, quando uma decisão é tomada por um Comitê de Reclamações.

O processo para cada tipo de reclamação/recurso é descrito abaixo:

A. RECLAMAÇÕES RELACIONADAS À NÃO CONFORMIDADE COM OS REQUISITOS EM UM ESTABELECIMENTO CERTIFICADO POR GREEN KEY

Esse tipo de reclamação é uma consulta formal enviada à Green Key para destacar a não conformidade com os requisitos em um estabelecimento certificado pelo Green Key .

O Green Key possui o seguinte procedimento para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações relacionadas à não conformidade com os requisitos do Green Key em um estabelecimento certificado:

1. Uma reclamação deve ser apresentada usando o formulário padrão para reclamações/recursos no site Green Key com as seguintes informações:
 - a. O nome exato do estabelecimento certificado pelo Green Key onde foi constatada a não conformidade com os requisitos.
 - b. Informações sobre os requisitos específicos do Green Key (um ou mais



critérios) nos quais foi identificada a não conformidade.

c. Informações sobre como a não conformidade com os critérios Green Key foi descoberta: observação própria, informações de outras pessoas (nome, conexão).

d. Informações sobre o reclamante (nome, endereço de e-mail, ligação com o estabelecimento sob a reclamação: hóspede, funcionário, ex-funcionário, fornecedor, outra ligação (a ser indicado)).

e. Para continuar o processo de reclamação, o reclamante deve fornecer todas as informações acima, mas pode optar por permanecer anônimo em relação ao estabelecimento em questão.

f. Qualquer documentação que comprove a não conformidade com os requisitos (por exemplo, fotografias) deve ser anexada.

2. Após receber uma reclamação sobre um estabelecimento certificado pelo Green Key, o Green Key International deve em até dez (10) dias úteis:

a. Confirmar o recebimento da reclamação ao reclamante.

b. Encaminhar a reclamação ao contato apropriado do Green Key:

i. Ao Operador Nacional Green Key no país do estabelecimento em questão.

ii. Ao Green Key International quando o estabelecimento em questão é localizado em um país sem um Operador Nacional.

c. Informar ao Organismo de Certificação sobre a reclamação recebida.

3. O contato apropriado do Green Key deve, dentro de dez (10) dias úteis após receber a reclamação, investigar a reclamação pelos seguintes passos:


a. A reclamação se refere a um estabelecimento que atualmente é certificado Green Key?

b. A reclamação está relacionada a requisitos do Green Key que se enquadram no escopo do estabelecimento certificado Green Key?

4. Se a resposta para 3a ou 3b for negativa, o Green Key fornecerá feedback ao reclamante (incluindo o direito do reclamante de que o Organismo de Certificação verifique o caso novamente, etapas 5 e 6).

5. Se a resposta para 3a e 3b for positiva, o Green Key entrará em contato com o estabelecimento certificado solicitando a documentação apropriada confirmando conformidade com os requisitos da reclamação dentro de vinte (20) dias úteis.

6. Assim que a documentação do estabelecimento certificado for recebida, o Green Key a encaminhará ao Organismo de Certificação que emitiu a decisão de certificação mais recente e espera-se obter uma decisão por escrito sobre a reclamação no prazo de dez (10) dias úteis após o recebimento do material.



7. Se o feedback do Organismo de Certificação revelar conformidade com os requisitos do Green Key , o Green Key informará ao reclamante e ao estabelecimento certificado sobre o resultado da investigação. O Green Key não suspenderá a certificação do estabelecimento.

8. Se o feedback do Organismo de Certificação revelar não conformidade com os requisitos do Green Key, o Green Key informará ao reclamante e ao estabelecimento certificado sobre o resultado da investigação. O Green Key suspenderá a certificação do estabelecimento até que este demonstre novamente total conformidade com os requisitos (veja a política do Green Key sobre suspensão e retirada).


B. RECURSOS RELACIONADOS AO RESULTADO DE UMA AUDITORIA E/OU DE UMA DECISÃO DE CERTIFICAÇÃO

Esse tipo de recurso é uma consulta formal enviada ao Green Key por um estabelecimento candidato que indica insatisfação com o resultado de uma auditoria de certificação no local ou com o resultado de uma decisão do Organismo de Certificação em relação à certificação.

O Green Key possui o seguinte procedimento para receber, avaliar e tomar decisões sobre recursos relacionados ao resultado de uma auditoria de certificação presencial e/ou decisão do Organismo de Certificação:

1. O recurso deve ser apresentado usando o formato padrão para reclamações e recursos no site Green Key com as seguintes informações:
 - a. Informações sobre o recorrente: nome, endereço de e-mail, estabelecimento relevante do requerente ou outra conexão (a ser indicada).
 - b. Informações sobre os critérios exatos do Green Key (um ou mais critérios) quando o recorrente contesta o resultado da auditoria e/ou decisão.
 - c. Qualquer documentação que comprove o desafio do resultado da auditoria e/ou decisão deve ser anexada.
 - d. Para continuar o processo de recurso, o recorrente deve preencher todas as informações acima, mas pode, em casos muito especiais, optar por permanecer anônimo perante ao auditor/empresa de auditoria e/ou o Organismo Certificador.

2. Ao receber um recurso sobre a auditoria de um estabelecimento certificado pelo Green Key , o Green Key International deve em até dez (10) dias úteis:
 - a. Confirmar o recebimento do recurso ao reclamante.
 - b. Encaminhar o recurso ao contato apropriado do Green Key:

- 
- i. Operador Nacional Green Key do país do estabelecimento sob recurso
 - ii. Quando o estabelecimento estiver em um país sem um Operador Nacional, o Green Key International dará continuidade ao processo.

3. A pessoa de contato apropriada do Green Key deve investigar os recursos e sua documentação dentro de vinte (20) dias úteis após receber o recurso.

4. O Green Key encaminhará o resultado da investigação ao Comitê de Recursos, composto por dois membros do Comitê Diretor Internacional (ISC) do Green Key, um auditor ou um membro de uma empresa de auditoria, e um membro do Organismo de Certificação. O Comitê de Recursos deverá tomar uma decisão dentro de vinte (20) dias úteis após receber o material. A decisão deve ser tomada por maioria.

5. Caso o Comitê de Recursos determine a conformidade com os requisitos do Green Key, o Green Key informará o recorrente, e o Organismo de Certificação emitirá a certificação.

6. Caso o Comitê de Recursos determine a não conformidade com os requisitos do Green Key, o Green Key informará o recorrente e o Organismo de Certificação emitirá a certificação somente após a correção das não conformidades (segundo o procedimento padrão descrito no Manual do Processo de Certificação).

C. RECLAMAÇÕES RELACIONADAS AO TRABALHO/DESEMPENHO DO AUDITOR/EMPRESA DE AUDITORIA E DO ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO

Esse tipo de reclamação é uma consulta formal enviada ao Green Key para indicar insatisfação relacionada a:


a) Questões relacionadas às competências e desempenho dos auditores utilizados pelo Green Key e/ou pessoas do Organismo de Certificação.


- ou -

b) Questões relacionadas à imparcialidade, objetividade, confidencialidade, não discriminação, antissuborno e anticorrupção dos auditores usados pelo Green Key e/ou pessoas do Organismo de Certificação.

O Green Key possui o seguinte procedimento para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações relacionadas ao trabalho geral e desempenho dos auditores utilizados pelo Green Key e/ou pessoas do Organismo de Certificação:

1. A reclamação deve ser apresentada usando o formato padrão de reclamações no site Green Key com as seguintes informações:

- 
- a. Informações sobre o reclamante: nome, endereço de e-mail e a conexão com o estabelecimento, o auditor/empresa de auditoria ou a entidade sob a reclamação: convidado, funcionário, ex-funcionário, fornecedor, outra conexão (a ser indicado).
 - b. Informações sobre as questões exatas relacionadas a competências e/ou questões relacionadas à imparcialidade, objetividade, confidencialidade, não discriminação, antissuborno e desempenho anticorrupção dos auditores utilizados pela equipe do Green Key e/ou do Organismo de Certificação.
 - c. Informações sobre o(s) auditor(es) específico(s) utilizado pelo Green Key ou pessoa(s) do Organismo de Certificação sob reclamação.
 - d. Informações sobre a causa da insatisfação e como ela foi descoberta: observação própria, informações de outras pessoas (nome, conexão).
 - e. Para continuar o processo de reclamação, o reclamante deve preencher todas as informações acima, mas pode optar por permanecer anônimo em relação à entidade reclamada.
 - f. Qualquer documentação que apoie a alegação de insatisfação com o desempenho deve ser incluída.
2. Ao receber uma reclamação sobre competências ou questões relativas à imparcialidade, objetividade, confidencialidade, não discriminação, antissuborno e anticorrupção dos auditores usados pelo Green Key e/ou pessoas do Organismo de Certificação, o Green Key International deve em até dez (10) dias úteis:
- a. Confirmar o recebimento da reclamação contra o reclamante.
 - b. Encaminhar a reclamação ao contato apropriado do Green Key:
 - i. Operador Nacional Green Key no país do auditor e/ou pessoa do Organismo de Certificação.
 - ii. Quando o auditor e a pessoa do Organismo de Certificação estiverem localizados em um país sem um Operador Nacional, o Green Key International dará continuidade ao processo.
3. A pessoa de contato apropriado do Green Key deve investigar a reclamação em até vinte (20) dias úteis e entrar em contato com o auditor e/ou com o Organismo de Certificação para solicitar feedback ou documentação relevante.
4. Assim que o resultado da investigação estiver disponível, o Green Key irá, dentro de dez (10) dias úteis, encaminhar toda a documentação recebida ao Comitê de Recursos do Green Key, composto por dois membros do Green Key ISC, para decisão.
5. Caso o Comitê de Recursos considere a reclamação procedente, o auditor e/ou o Organismo de Certificação serão informados para que tomem as providências necessárias em relação à insuficiência de competências ou à imparcialidade, objetividade, confidencialidade, não discriminação, combate à corrupção e suborno. O reclamante será informado da decisão do Comitê de Reclamações.



6. Se o Comitê de Recursos decidir que a denúncia não é justificada, o reclamante será informado sobre sua decisão.

D. RECLAMAÇÕES RELACIONADAS AO TRABALHO/DESEMPENHO DA GESTÃO DO GREEN KEY

Esse tipo de denúncia é uma consulta formal enviada ao Green Key para indicar insatisfação quanto às competências e/ou imparcialidade, objetividade, confidencialidade, não discriminação, antissuborno e anticorrupção das pessoas responsáveis pela gestão do Green Key.

O Green Key possui o seguinte procedimento para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações relacionadas às competências e/ou imparcialidade, objetividade, confidencialidade, não discriminação, combate ao suborno e à corrupção das pessoas responsáveis pela gestão do Green Key.

1. Uma reclamação deve ser apresentada usando o formato padrão de reclamações no site Green Key com as seguintes informações:

a. Informações sobre o reclamante: nome, endereço de e-mail e a conexão com o Green Key (um requerente/estabelecimento certificado, um auditor/auditoria empresa e/ou uma pessoa do Organismo de Certificação, uma organização parceira, um fornecedor ou outra conexão, a ser indicado).

b. Informações sobre a equipe/pessoa específica de gestão do Green Key sob a reclamação e as questões exatas relacionadas às suas competências e/ou imparcialidade, objetividade, confidencialidade, não discriminação, antissuborno e anticorrupção.


c. Informações sobre como o assunto surgiu e como foi descoberto: observação própria, informações de outras pessoas (nome, conexão).

d. Para continuar o processo de reclamação, o reclamante deve preencher todas as informações acima, mas pode optar por permanecer anônimo em relação à pessoa do Green Key em questão.

e. Qualquer documentação que sustente a reclamação deve ser anexada.

2. Ao receber uma reclamação sobre competências ou questões relacionadas à imparcialidade, objetividade, confidencialidade, não discriminação, combate à corrupção e suborno da equipe de gestão do Green Key, a reclamação será encaminhada diretamente ao Comitê de Reclamações, composto por dois membros do Conselho de Segurança do Green Key ISC.

3. O Comitê de Reclamações deve, dentro de dez (10) dias úteis, confirmar o recebimento da reclamação contra o reclamante.



4. O Comitê de Reclamações deve investigar a denúncia e sua documentação dentro de vinte (20) dias úteis após recebê-la. O Comitê de Reclamações entrará em contato com a FEE e/ou sua organização nacional membro sobre a equipe de gestão Green Key interessada para solicitar feedback ou documentação relevante.

5. Assim que o resultado da investigação estiver disponível, o Comitê de Reclamações decidirá sobre a denúncia em até dez (10) dias úteis.

6. Caso o Comitê de Reclamações considere a reclamação procedente, a FEE e/ou sua organização membro nacional relevante serão informadas para que tomem as medidas cabíveis em relação ao funcionário em questão, de acordo com a gravidade do problema. O reclamante será informado da decisão do Comitê de Reclamações.

7. Se o Comitê de Reclamações decidir que a reclamação não é justificada, o reclamante será informado sobre sua decisão.