

Critérios do Green Key e notas explicativas

1 de janeiro de 2022 - 31 de dezembro de 2026

INTRODUÇÃO

Neste documento podem ser consultados os critérios internacionais Green Key, organizados por área de atuação, bem como as respectivas notas explicativas relativas a cada critério que deve ser cumprido, conforme a tipologia do estabelecimento. A tipologia aplicável a cada critério encontra-se assinalada ao longo do documento, de acordo com a seguinte legenda:

Empreendimentos Turísticos **(HH)**, Turismo no Espaço Rural **(TER)**, Parques de Campismo **(PC)**, Alojamentos Locais **(AL)**, Centros de Conferência **(CC)**, Restaurantes **(R)**.

Os critérios marcados com **(O)** são critérios “**obrigatórios**”.

Os critérios marcados com **(G)** são considerados critérios “**guia**”.

O estabelecimento candidato ao Green Key tem de estar devidamente registado e licenciado como empreendimento turístico; parque de campismo; alojamento local; centro de conferência; ou restaurante.

Para ser reconhecido com o Green Key o estabelecimento deve cumprir 100% dos critérios obrigatórios no primeiro ano de candidatura e um número crescente de critérios Guia conforme a seguinte tabela:

- Ano 1: 0%;
- Ano 2: 5%,
- Ano 3: 10%,
- Ano 4: 15%,
- Ano 5-9: 20%,
- Ano 10: 50%.

I. GESTÃO AMBIENTAL	
I.1 A administração nomeia um gestor ambiental que faça parte do <i>staff</i> do estabelecimento. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	Para assegurar que o Green Key é devidamente implementado, a administração do estabelecimento está encarregue de nomear um gestor ambiental que integre a sua equipa. Adicionalmente, pode ser criado um "conselho verde", composto por representantes de diversos departamentos, responsável por supervisionar, juntamente com o gestor ambiental, a implementação das iniciativas ambientais desenhadas. A gestão ambiental da unidade pode ser uma função a tempo parcial e desempenhada por qualquer membro da equipa, mas, por norma, é uma posição ocupada pelo responsável da manutenção, alguém do <i>front-desk</i>, dos Recursos Humanos, ou pelo diretor-geral. Para efeitos do Green Key as principais funções do gestor ambiental incluem: • Ser a pessoa de contacto para todas as questões de sustentabilidade da unidade, interna e externamente; • Ser responsável por formar e apoiar outros membros da equipa em questões de sustentabilidade; • Ser responsável pela recolha, gestão e atualização dos dados sobre limpeza, resíduos, gás, água e eletricidade; • Ser responsável pelo desenvolvimento e implementação da política ambiental e do plano de ação do estabelecimento; • Ser responsável pela recolha e processamento de novas ideias/recomendações e iniciativas por parte dos funcionários e/ou hóspedes. O gestor ambiental supervisiona a comunicação com o Green Key relativamente à candidatura e respetiva renovação e informa a equipa do Green Key caso haja alguma alteração de responsável. Durante a vistoria, o gestor ambiental está presente para acompanhar o auditor e esclarecer questões no âmbito do Green Key.
I.2 O estabelecimento define uma política ambiental e de responsabilidade social. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	Para enquadrar de forma global e simplificada o trabalho desenvolvido no âmbito da sustentabilidade, é definida uma política ambiental, ou política de Responsabilidade Social Empresarial (RSE). Este documento descreve os objetivos e compromisso por parte da empresa no que se refere ao impacto ambiental, social e económico do estabelecimento na comunidade. A política ambiental é mais ambiciosa do que o mero cumprimento da legislação e de diretrizes internacionais e é revista a cada três anos. Inclui: a) a apresentação do compromisso ambiental e dos objetivos do estabelecimento, e

<i>(no ato da candidatura deve ser apresentada a política de responsabilidade social e/ou ambiental)</i>	b) a apresentação do compromisso social/cultural/económico/de qualidade, não incluindo, necessariamente, assuntos muito concretos. A Política Ambiental deve incluir compromissos sobre: • Consumo de recursos (energia, água, etc.); • Economia circular; • Consumo e monitorização de poluentes ambientais, por exemplo, produtos químicos para limpeza, poluentes do ar e fertilizantes/pesticidas; • Redução de emissões de gases com efeito de estufa; • Apoio e promoção da biodiversidade local, No âmbito social, cultural e económico devem ser incluídos temas como: • Direitos laborais; • Segurança no trabalho; • Gestão de risco e crises; • Anticorrupção; • Oposição a exploração ou assédio comercial, sexual ou qualquer outra forma de exploração ou assédio, particularmente de crianças, adolescentes, mulheres, minorias e outros grupos vulneráveis; • Igualdade e respeito pelos direitos humanos; • Contratação de pessoal em todos os cargos, incluindo de gestão (especialmente residentes locais / minorias), sem discriminação com base na idade, raça, sexo, religião, deficiência, estatuto socioeconómico, etc.; • Referências à formação, informação e sensibilização; • Referências ao apoio da comunidade local; • Apoio no planeamento e gestão do turismo sustentável a nível local. Recomenda-se que a política ambiental seja desenvolvida em colaboração com os diversos departamentos da unidade. Deve ser um documento datado, normalmente, assinada pelo Diretor-geral do estabelecimento, disponibilizada a todos os funcionários do estabelecimento e publicada no site. Cada unidade define a sua própria política de sustentabilidade, mas caso o estabelecimento faça parte de uma cadeia internacional ou nacional, pode existir uma política comum, partilhada entre as diferentes unidades da cadeia.
I.3 O estabelecimento define um plano de ação, revisto anualmente, com objetivos para melhoria contínua. (O)	Para assegurar um plano de trabalho concreto, o estabelecimento define objetivos e formula um plano de ação anual que reflita o trabalho a ser desenvolvido para o cumprimento da sua política ambiental, com metas específicas e ações concretas para os próximos 3 anos . O Plano de Ação é definido de acordo com a dimensão e escala do estabelecimento e inclui questões ambientais, questões sociais e culturais. Recomenda-se que qualquer plano de ação seja desenvolvido em conjunto com a administração e com contributos dos diferentes departamentos.

HH, PC, AL, CC, R, TER (no ato da candidatura deve ser apresentado o plano de ação atualizado)	Para cumprimento deste critério pretende-se que sejam formulados, no mínimo, seis medidas em, pelo menos, três áreas de ação, como por exemplo: duas medidas concretas a implementar em três áreas de ação diferentes. Uma vez que o estabelecimento assegura uma implementação crescente e gradual dos critérios Guia do Green Key ao longo do tempo, estes critérios podem ser utilizados como inspiração no que diz respeito ao desenvolvimento do plano de ação. No plano de ação deve constar: Metas/Objetivos a atingir; Medidas a Implementar; Responsável pela Implementação; Prazo para concretização; Avaliação. O documento é revisto e atualizado anualmente. Caso no plano apresentado constem medidas já implementadas em anos anteriores, estas devem estar devidamente avaliadas e o seu prazo de concretização deve ser indicado. Durante a candidatura, é apresentado o plano de ação anual e verificado se este inclui um mínimo de seis pontos em diferentes áreas de ação. Se o estabelecimento tem Green Key há mais de um ano, avalia-se o trabalho desenvolvido para os objetivos e o plano de ação anual do ano anterior. Caso algumas ações planeadas não tenham sido realizadas, o estabelecimento justifica a sua não concretização e, se relevante, indica um novo prazo para implementação das ações previamente previstas.
I.4 Toda a documentação relativa à implementação dos critérios Green Key está organizada numa pasta acessível para consulta (em suporte físico ou digital). (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	Para ter todas as informações facilmente acessíveis existe uma pasta Green Key. Normalmente organizada de acordo com as áreas temáticas e números dos critérios do Programa, esta pasta contém todos os documentos relevantes e atualizados que demonstrem o cumprimento de cada critério. A pasta Green Key pode ser um dossiê físico com cópias em papel dos vários documentos, ou pode ser uma pasta digital (partilhada, por exemplo, numa rede interna). Para poupar recursos, recomenda-se que a pasta seja digital. Durante a vistoria, pode ser pedido ao gestor ambiental a apresentação da pasta Green Key para inspeção e para prova de conformidade com os vários critérios do Green Key.
I.5 O estabelecimento colabora ativamente com entidades locais relevantes. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	O critério reforça o papel ativo que o estabelecimento desempenha na comunidade local e na promoção de práticas sustentáveis junto dos seus parceiros e colaboradores. Apesar do critério focar-se, principalmente, em questões ambientais (por exemplo, na proteção da biodiversidade local), também pode se referir a questões socioculturais, educacionais, de segurança e higiene, etc. Se aplicável, promove-se a parceria com entidades locais envolvidas na proteção e valorização do património da região. Para este critério, consideram-se entidades relevantes: organizações não governamentais, associações, autarquias, residentes, escolas, fornecedores, autoridades de gestão de áreas protegidas, entre outras. Exemplos de colaboração ativa local podem incluir: • colaboração com escolas em iniciativas educacionais e/ou de sustentabilidade;

	• apoio a museus em promoção o património local; • cooperação com fornecedores locais (para além da simples compra de produtos locais); • colaboração com associações locais de turismo, ou entidades envolvidas no planeamento do turismo sustentável no destino; • colaboração em projetos de desenvolvimento de infraestrutura local (por exemplo, saneamento). São incentivadas ações conjuntas para promoção da biodiversidade e proteção ambiental: plantação de árvores, criação de zonas ou corredores naturais para polinizadores, conservação da natureza, eventos de limpeza de praias, etc. Para cumprimento deste critério considera-se uma cooperação ativa e bidirecional entre o estabelecimento e as partes interessadas relevantes. Hotéis, pousadas, parques de campismo devem desenvolver, no mínimo, duas (2) parcerias ativas com entidades locais. AL, TER, Centros de Conferência e Restaurantes devem ter, no mínimo, uma (1) parceria ativa com uma entidade local.
I.6 O estabelecimento monitoriza a sua pegada de carbono através de uma ferramenta calculadora de CO2 reconhecida. (O/G) HH (O) PC, AL, CC, R, TER (G) <i>(no ato de candidatura deve ser apresentado o relatório, ou documento equiparável, que comprove o cálculo das emissões de carbono elaborada)</i>	Com este critério, o estabelecimento identifica as fontes de emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE) e usa seu consumo anual de energia e outras fontes de emissão de GEE para calcular a sua pegada de carbono, bem como as emissões de carbono por hóspede/noite e por área de espaço de reunião/hora. Para cumprimento do critério é utilizada uma ferramenta com metodologia reconhecida internacionalmente e com indicadores mínimos. Este cálculo é utilizado para monitorizar e acompanhar os esforços na redução das emissões de carbono, bem como para comparar a pegada carbónica ao longo dos anos, permitindo, assim, a definição de um plano eficaz para mitigação de emissões de gases de efeito estufa. O Green Key Internacional, em parceria com a World Sustainable Hospitality Alliance, desenvolveu uma ferramenta de apoio neste âmbito, especificamente desenhada para hotéis - Hotel Carbon Management Initiative (HCMI) - que permite calcular a pegada de carbono de um estabelecimento de uma forma simplificada e que pode ser encontrada no site internacional Green Key. Também, a nível nacional, o Turismo de Portugal disponibiliza uma ferramenta em conformidade com este critério, acessível em: https://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/sustentabilidade/turismo-sustentavel-mai-2021-ferramenta-geet.xlsx
I.7 O estabelecimento implementa um plano de ação para reduzir a sua pegada de carbono. (G) HH, PC, AL, CC, R, TER	No seguimento do critério anterior, pretende-se que o estabelecimento utilize o cálculo das suas emissões de carbono como referência para a redução das suas emissões. Neste plano definidas metas de redução de emissões e identificadas ações para as atingir. O estabelecimento pode, ainda, compensar as emissões de carbono inevitáveis através de um esquema de compensação de carbono reconhecido com Gold Standard, ou através de outros esquemas internacionais/nacionais reconhecidos como, por exemplo, através da Plataforma para Offset de Emissões da ONU. A compensação de carbono através da plantação de árvores pode ser feita localmente, no próprio estabelecimento, na zona envolvente, ou noutra área, desde que garanta a utilização de espécies autóctones e que demonstre as emissões que efetivamente estão a ser compensadas. Note-se que, por norma, este tipo de iniciativas não são considerados a nível internacional para certificações de “neutralidade carbónica”.

	Para efeitos de avaliação deste critério, será verificado no plano de ação apresentado no ponto I.3, se foram identificados metas e objetivos de redução de emissões.
I.8 <i>O estabelecimento é certificado como neutro em carbono de acordo com o Protocolo de Gases de Efeito de Estufa (GHG Protocol). (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER <i>(no ato de candidatura devem apresentar o certificado de “neutralidade carbónica” ou relatório equiparável)</i>	No âmbito dos critérios anteriores, I.6 e I.7, o estabelecimento é certificado como “neutro em carbono”. Para cumprir com este critério, o estabelecimento garante que: - Os cálculos da pegada de carbono são realizados por um auditor externo de acordo com o “Greenhouse Gas (GHG) Protocol” ou outra diretriz reconhecida (ISO 14064 ou a PAS 2060); - O estabelecimento tem um plano de monitorização e redução de emissões em vigor; - As emissões inevitáveis de âmbito 1 e 2 são compensadas utilizando esquemas compensação de carbono reconhecidos e aceites pela “International Carbon Reduction & Offset Alliance” ou através de certificados energéticos reconhecidos pela RECS. Durante a avaliação de candidatura, o estabelecimento apresenta: a) relatório do auditor independente e acreditado; b) a estratégia para redução de carbono para o ano em questão; e c) as compensações de carbono realizadas e/ou certificados de neutralidade carbónica.
I.9 <i>O estabelecimento oferece aos seus hóspedes a possibilidade de compensar as suas emissões através de um esquema de compensação de carbono. (G)</i> H, PC, AL, CC, R, TER	Com este critério, o estabelecimento oferece aos hóspedes a possibilidade de compensar as emissões de carbono associadas à sua estadia e/ou viagem. Este critério apenas pode ser implementado quando já existe um cálculo estimado da média de emissões de carbono por hóspede (ver critério I.6) e pode ser realizado através da adesão a um esquema de compensação de carbono reconhecido internacionalmente como, por exemplo, o Gold Standard, ou outros esquemas promovidos internacionalmente através da Plataforma da ONU, especificamente desenvolvida para este efeito. Para cumprimento do critério é disponibilizada informação, acessível ao hóspede, a detalhar o esquema de compensação selecionado e como os seus clientes podem contribuir para o mesmo. Alternativamente, pode ser pedido um donativo direto aos clientes garantindo que esse valor seja direcionado para um projeto de compensação selecionado pela unidade. O estabelecimento pode implementar esta iniciativa junto dos clientes ou através de empresas parceiras (operadores turísticos, agências de viagens, organizadores de conferências, etc.)
II. ENVOLVIMENTO DA EQUIPA	
II.1 A administração ou gestor ambiental asseguram reuniões com a equipa de forma a apresentar as iniciativas ambientais do estabelecimento. (O)	De forma a sensibilizar a equipa relativamente ao compromisso ambiental do estabelecimento, é importante que a administração, o gestor ambiental e/ou o conselho verde passe informação relevante a toda a equipa de modo a garantir o envolvimento do <i>staff</i> nas iniciativas ambientais e permitindo que consigam responder adequadamente a qualquer pergunta por parte dos fornecedores e clientes. Para envolver todos na promoção de um turismo responsável é dada a oportunidade a cada colaborador de contribuir com ideias e sugestões.

HH, PC, AL, CC, R, TER	A informação disponibilizada nestas reuniões inclui questões de gestão ambiental (por exemplo, gestão de recursos, limpeza, princípios da economia circular, etc.) e outros assuntos de sustentabilidade (por exemplo, biodiversidade local). Informações sobre o Green Key também devem ser disponibilizadas. Neste âmbito, a administração organiza 1 a 3 reuniões anuais. Este critério considera tanto o pessoal interno contratado pelo estabelecimento, como o pessoal contratado a uma empresa externa. Ao planear as reuniões, são considerados os funcionários sazonais. Em unidades com equipas de grandes dimensões, podem ser organizadas reuniões com os chefes de departamentos garantindo que estes consigam, posteriormente, passar toda a informação pertinente à sua equipa.
II.2 O gestor ambiental participa em reuniões com a administração e apresenta o trabalho desenvolvido na área da sustentabilidade. (O) HH, PC, CC, R	Se o gestor ambiental não fizer parte da administração, são organizadas reuniões para que possa apresentar resultados sobre o trabalho que desenvolve no âmbito da sustentabilidade. Estas reuniões garantem o envolvimento da administração na gestão ambiental do estabelecimento e assegura a sua aprovação. Devem ser realizadas 1-3 reuniões anuais do género. Este critério, aplica-se principalmente a unidades com equipas de grandes dimensões nas quais não há um contacto direto e diário com a administração.
II.3 Os colaboradores recebem formação em questões relacionadas com sustentabilidade. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	A equipa recebe formação para que soluções adequadas e viáveis possam ser determinadas e implementadas na área da sustentabilidade. As formações na área da sustentabilidade podem envolver diversas questões: gestão de recursos, alimentos e bebidas, qualidade do ar, uso eficiente dos aparelhos eletrónicos, princípios da economia circular, mas, também, pode abordar temáticas mais alargadas: alterações climáticas, biodiversidade local, património cultural, etc. Durante a formação existe partilha de conhecimentos sobre o Green Key e, ainda, podem incluir-se outros temas relevantes para cumprimento dos critérios. As formações podem ser organizadas interna ou externamente, formal ou informalmente, por chefes de departamento, formadores acreditados, por fornecedores de produtos, em seminários, <i>webinars</i>, etc. Caso o estabelecimento pertença a uma cadeia internacional ou nacional, podem ser organizadas formações internas que abordem temas da sustentabilidade relevantes ao Grupo. É importante que cursos e formações internas sejam organizados pelo gestor ambiental (e “conselho verde”) e que transmitam informação sobre os objetivos e ações ambientais planeados e implementados no estabelecimento. A formação interna pode envolver membros individuais ou grupos de funcionários. Espera-se que cada membro da equipa participe em 1 a 3 sessões anuais de formação. Novos membros da equipa devem receber formação no primeiro mês de contratação. Recomenda-se que qualquer membro extra receba a mesma formação que membros da equipa efetiva.
II.4	De forma a reduzir o impacto ambiental e diminuir os custos relacionados com os processos de limpeza, é importante que o <i>housekeeping</i> conheça a política da unidade relativamente à mudança de lençóis e toalhas.

A equipa de limpeza conhece e implementa os procedimentos relativos à mudança de toalhas e lençóis. (O) HH, PC, AL, TER	Não seguir os procedimentos estabelecidos internamente pode contribuir para a utilização de recursos desnecessários. Por outro lado, também pode afetar a credibilidade do estabelecimento e do Green Key, caso os hóspedes se apercebam da má gestão interna. Assim, parte da formação da equipa deve incluir os procedimentos internos do estabelecimento. Existem também procedimentos operacionais para garantir que a política interna sobre a mudança de atalhados seja seguida. Se a equipa de <i>housekeeping</i> é contratada externamente, faz parte do contrato com a empresa garantir o cumprimento da política interna do estabelecimento.
II.5 Nas áreas do staff é disponibilizada informação que promova comportamentos responsáveis. (O) HH, PC, CC, R	As informações disponibilizadas à equipa devem incentivar a utilização eficiente dos recursos e dos equipamentos (por exemplo, desligar a luz, utilizar menos papel, utilizar o programa mais eficiente nas máquinas de lavar, etc.) Em aditamento, a informação disponibilizada pode aludir à proteção da biodiversidade local, à responsabilidade social, etc. A sensibilização da equipa pode ser realizada através de cartazes, autocolantes, folhetos, boletins informativos, informação digital em ecrãs, etc. Durante a vistoria, o auditor confirma a presença da informação disponibilizada a cada membro em promoção de comportamento responsável.
II.6 <i>Os colaboradores têm a oportunidade de avaliar o desempenho ambiental e/ou sociocultural do estabelecimento.</i> (G) <i>HH, PC, CC, R</i>	A equipa tem a possibilidade e oportunidade de avaliar e dar <i>feedback</i> sobre o desempenho ambiental e/ou sociocultural do estabelecimento. Esta medida pode ser implementada através de inquéritos, durante reuniões de equipa ou através de uma caixa de sugestões disponibilizada pelo gestor ambiental. Deve ser permitido que qualquer sugestão submetida possa ser dada de forma anónima. Durante a candidatura é demonstrado o mecanismo para feedback disponibilizado ao <i>staff</i>.
III. INFORMAÇÃO AOS HÓSPEDES	
III.1 O galardão Green Key está colocado num lugar de destaque. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	O estabelecimento é obrigado a colocar a placa Green Key perto da entrada num local visível e o certificado junto à receção. Cópias adicionais da placa e do certificado podem ser adquiridas e colocadas em outros locais estratégicos (por exemplo, em locais para informação à equipa). Para além da placa e do certificado, também é possível o estabelecimento adquirir uma bandeira Green Key para hastear no exterior. A colocação do galardão num local visível ao hóspede serve como uma importante ferramenta de comunicação, destacando a atribuição do selo Green Key como indicativo do compromisso ambiental do estabelecimento. Ao mesmo tempo, cria visibilidade ao Programa, convidando o hóspede a conhecer selos ambientais existentes no sector turístico.
III.2 A informação sobre o Green Key está visível e acessível aos clientes. (O)	Os hóspedes conseguem encontrar facilmente informações sobre o Green Key e sobre os seus critérios.

HH, PC, AL, CC, R, TER	Esta informação pode estar disponível em áreas comuns, por exemplo, num "<i>cantinho ambiental</i>"; em monitores de TV nos quartos e salas de reunião, informação na receção, no diretório etc. Por norma, o logótipo do Green Key (no formato correto) deve constar na informação disponibilizada. Como parte da adesão ao programa Green Key, o estabelecimento fornece informações precisas, claras e acessíveis sobre os seus produtos e serviços, não se comprometendo mais do que aquilo que é implementado pelo estabelecimento. Se o estabelecimento ainda não foi reconhecido como Green Key, pode ser pedido para apresentar propostas com <i>templates</i> do que está a ser considerado disponibilizar e os locais onde esta informação ficará visível.
III.3 Informação sobre a política ambiental e sobre o Green Key está presente no site do estabelecimento. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	O website do estabelecimento deve ter informações breves sobre o programa Green Key e links para o site internacional Green Key (www.greenkey.global) e/ou para o site nacional Green Key (greenkey.abae.pt). Recomenda-se que o logótipo do Green Key (no formato correto) esteja presente. O website também contém informações breves sobre o compromisso ambiental do estabelecimento. A informação é apresentada de acordo com as <i>branding guidelines</i> do estabelecimento. Recomenda-se a publicação sobre o Green Key e Gestão Ambiental nos diferentes canais de comunicação do estabelecimento (redes sociais, etc.) Como parte da adesão ao programa Green Key, o estabelecimento fornece informações precisas, claras e acessíveis sobre os seus produtos e serviços, não se comprometendo mais do que aquilo que é implementado pelo estabelecimento. Durante a avaliação da candidatura é verificado se no site há informações sobre o Green Key e sobre o compromisso ambiental do estabelecimento.
III.4 O estabelecimento informa os hóspedes sobre o seu compromisso ambiental e incentiva os clientes a participarem em iniciativas ambientais. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	Os hóspedes devem estar informados sobre os objetivos ambientais do estabelecimento através das informações presentes em diferentes áreas da unidade (nos monitores de TV em áreas comuns, quartos de hóspedes/reuniões, e/ou aplicações para hóspedes). Por outro lado, é também importante que o estabelecimento informe sobre como os hóspedes podem participar ativamente nas iniciativas do estabelecimento. O incentivo a participar na sustentabilidade da unidade pode focar-se na gestão de recursos (por exemplo, poupança de água, poupança de energia, reciclagem de resíduos, redução de desperdício alimentar, etc.), mas, também, noutras questões de sustentabilidade (por exemplo, proteção da biodiversidade local, apoio a instituições de solidariedade, etc.). Como parte da adesão ao programa Green Key, o estabelecimento fornece informações precisas, claras e acessíveis sobre os seus produtos e serviços, não se comprometendo mais do que aquilo que é implementado pelo estabelecimento.
III.5 A equipa da Receção está preparada para dar informações sobre o Programa Green Key e sobre as iniciativas ambientais do estabelecimento. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	Com o galardão Green Key (placa e certificado) visível e informações sobre o compromisso ambiental disponível aos clientes conforme requerido nos critérios anteriores, os hóspedes podem procurar saber mais sobre o Programa Green Key junto dos colaboradores da receção. Assim, torna-se importante que os rececionistas sejam capazes de informar os clientes sobre as iniciativas ambientais do estabelecimento. Como parte da adesão ao programa Green Key, o estabelecimento fornece informações precisas, claras e de fácil compreensão. Durante a vistoria, pode ser requisitada a presença de um rececionista de forma a pedir informações básicas sobre o Green Key e sobre as iniciativas ambientais mais importantes do estabelecimento.

III.6 O estabelecimento informa e incentiva os clientes a utilizarem meios de transporte sustentáveis. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	Para incentivar os hóspedes a utilizar meios de transporte sustentáveis, o estabelecimento informa sobre métodos alternativos, sempre que possível e seguro. Entende-se por meio de transporte alternativo: • Transporte público (autocarro, comboio, metro, elétrico, barco, etc.); • Táxis/transfere/autocarros partilhados; • Bicicletas, trilhos para caminhada, etc. Para aqueles que viajam de carro elétrico, o estabelecimento informa sobre os locais mais próximos para carregamento ou instala postos de carregamento na unidade. Informações sobre meios de transportes são fornecidas na receção, pelo <i>concierge</i> e/ou através de material informativo disponível nas áreas comuns ou nos quartos. Como parte da adesão ao programa Green Key, o estabelecimento fornece informações precisas, claras e de fácil compreensão.
III.7 O estabelecimento oferece aos seus hóspedes a oportunidade de avaliar o seu desempenho, nomeadamente, em matéria de sustentabilidade. (G) HH, PC, AL, CC, R, TER <i>(no ato de candidatura deve ser apresentado o inquérito disponibilizado)</i>	O estabelecimento inclui no questionário de satisfação disponibilizado aos clientes questões relacionadas com as iniciativas e boas práticas ambientais implementadas. Caso o <i>feedback</i> dos hóspedes seja negativo e exigir alguma ação corretiva, esta deve ser feita pelo estabelecimento, sempre que possível. Durante a candidatura pode ser pedido o questionário de satisfação disponibilizado aos hóspedes para confirmar a presença de perguntas referentes ao desempenho ambiental do estabelecimento, juntamente com indicação do procedimento para responder a alguma nota negativa.
IV. ÁGUA	
IV.1 O consumo de água é registado, pelo menos, uma vez por mês. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER <i>(no ato de candidatura devem ser registados na plataforma os consumos de água mensais)</i>	De forma a reduzir o impacto ambiental e custos de operação, o estabelecimento regista, pelo menos, uma vez por mês o consumo total de água. Se disponível, a fonte de água é indicada, e caso esta não seja da rede pública, o estabelecimento garante que o abastecimento de água cumpre com a legislação e diretrizes nacionais, não tendo impacto negativo no ambiente e no abastecimento local de água. Independentemente da fonte de água, o estabelecimento garante que esta é monitorizada, sendo os registos mensais analisados e utilizados como indicadores para reduzir o consumo. Registar o consumo de água mais do que uma vez por mês será uma mais-valia, pois desta forma garante-se um controlo mais detalhado e preciso, evitando potenciais fugas. Caso sejam verificadas grandes alterações no consumo de água, o estabelecimento tem procedimentos em vigor para identificar rapidamente qual causa do aumento do consumo e para corrigir qualquer problema identificado.

	Durante a candidatura é apresentado o registo mensal do consumo total de água na plataforma Green Key Portugal.
IV.2 Autoclismos, recentemente adquiridos, estão equipados com descarga dupla de 3 e 6 L/descarga. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER <i>(no ato de candidatura devem ser apresentadas as fichas técnicas dos equipamentos adquirido no último ano)</i>	Os autoclismos de descarga dupla garantem uma menor pegada ambiental através do consumo controlado e reduzido de água. Assim, <u>equipamentos adquiridos nos últimos 12 meses</u> devem ter autoclismos de descarga dupla com um máximo de 3/6 litros por descarga. Pode verificar-se, em alguns casos, a possibilidade de diminuir ainda mais o consumo dos autoclismos sem comprometer o conforto dos hóspedes e da equipa. Para cumprimento deste critério podem considerar-se ainda equipamentos com sensores automatizados com um consumo máximo 4,5 litros por descarga. Este critério não é aplicável aos estabelecimentos que não adquiriram novos equipamentos sanitários. No entanto, deve ser considerado este critério quando verificar-se a necessidade de comprar futuros equipamentos.
IV.3 Existem procedimentos de equipa para monitorizar regularmente eventuais fugas de água. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	Existem procedimentos internos para evitar fugas de água em torneiras e chuveiros, uma vez que estas podem causar consumos e custos desnecessários. Este procedimento deve incluir a monitorização diária de torneiras, chuveiros e autoclismos com possíveis fugas. Caso seja verificado que algum dos equipamentos está a verter água, a equipa de manutenção corrige o problema logo que possível. O estabelecimento tem ainda um sistema de verificação de potenciais fugas de água em piscinas. Este pode ser realizado através de uma inspeção visual no local, mas de forma a facilitar a operação recomenda-se a instalação de um contador de água dedicado ou um detetor de fugas na piscina.
IV.4 O fluxo de água dos chuveiros dos quartos não excede os 9L/min. (O) HH, PC, AL, TER	Para cumprimento deste critério o fluxo de água de 9 litros por minuto aplica-se a, pelo menos, 75% dos chuveiros instalados em todo o estabelecimento. Em alguns casos, existe a possibilidade de diminuir mais o consumo dos chuveiros sem comprometer o conforto dos hóspedes e da equipa. Para cumprir com este critério, o estabelecimento pode optar por ter chuveiros com fluxo de água limitado ou instalar redutores de água na base das mangueiras. A redução do fluxo de água é frequentemente conseguida através da mistura de água com ar nos arejadores dos chuveiros. Uma solução a curto prazo pode ser também reduzir a pressão da água no sistema de distribuição de água. <u>Não faz parte deste critério o fluxo de água nas torneiras das banheiras.</u> Durante a auditoria, são realizadas medições do caudal em alguns chuveiros selecionados em diferentes partes do estabelecimento. No entanto, durante a avaliação da candidatura podem ser requisitadas fichas técnicas dos chuveiros.
IV.5 O fluxo de água nas torneiras dos quartos não excede os 8L/min. (O)	Para cumprimento deste critério o fluxo de água de 8 litros por minuto aplica-se a, pelo menos, 75% das torneiras instaladas em todo o estabelecimento.

HH, PC, AL, CC, R, TER	Para cumprir com este critério, o estabelecimento pode optar por ter torneiras com fluxo de água limitado ou instalar redutores de água. Em muitos casos, o fluxo de água nas torneiras pode ser ainda mais reduzido sem comprometer o conforto dos hóspedes ou da equipa. A redução do fluxo de água pode ser realizada através da mistura de água com ar nos arejadores das torneiras. Uma solução a curto prazo pode ser também através da redução da pressão no sistema de distribuição de água. Durante a vistoria, são realizadas medições do caudal em algumas torneiras selecionadas em diferentes partes do estabelecimento. Por outro lado, durante a avaliação da candidatura podem ser requisitadas fichas técnicas dos equipamentos.
IV.6 Urinóis estão equipados com sensores automáticos ou outros sistemas de poupança de água. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	Se o estabelecimento tiver urinóis, cada urinol deve estar equipado com detetores automáticos, um botão de descarga com um máximo de 3 litros por descarga ou não utilizar água. Durante a vistoria, verifica-se visualmente qual o tipo de sistema de poupança de água utilizado por cada urinol.
IV.7 Máquinas de lavar loiça, recentemente adquiridas, consomem menos de 3,5L/ciclo. (O) HH, PC, CC, R <i>(no ato de candidatura deve ser apresentada a documentação sobre máquinas adquiridas no último ano)</i>	Para reduzir a pegada ambiental através da poupança de água, as máquinas de lavar loiça de túnel na cozinha adquiridas no último ano não utilizam mais de 3,5 litros por ciclo. Este critério é aplicável apenas para máquinas instaladas em cozinhas industriais e não para equipamentos adquiridos para quartos ou apartamentos que possam ter máquinas de lavar-louça. Durante a avaliação da candidatura, são pedidas fichas técnicas deste tipo de equipamentos, <u>caso tenham sido adquiridos nos últimos 12 meses.</u>
IV.8 Águas residuais são tratadas de acordo com a legislação nacional e local. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER <i>(no ato de inscrição, caso o estabelecimento não esteja ligado a uma rede de saneamento pública deve apresentar o devido licenciamento para tratamento de águas residuais)</i>	Para receber o galardão Green Key, é obrigatório que todas as águas residuais produzidas pelo estabelecimento sejam tratadas e libertadas conforme a legislação e diretrizes nacionais e internacionais, independentemente de o estabelecimento estar ligado a uma rede pública de esgotos ou ser responsável pelas suas próprias águas residuais. Caso possível, recomenda-se que, após o tratamento, as águas residuais tratadas sejam reutilizadas para outros fins adequados como, por exemplo, na rega, desde que seja feito em segurança, sem efeitos adversos para a população local e para o ambiente. Durante a avaliação de candidatura, pode ser requisitada a licença ou outra documentação que demonstre a conformidade com este critério. O estabelecimento disponibiliza uma declaração da autoridade competente confirmando que as águas residuais são tratadas e libertadas sem efeitos adversos para a população local e para o ambiente.

IV.9 Novas máquinas de lavar loiça e roupa são equipamentos industriais. (O) HH, PC, CC, R	Máquinas de lavar loiça e roupa domésticas convencionais são menos eficientes em termos energéticos e de consumo de água do que equipamentos profissionais (industriais) quando se trata de utilização em grande escala. Para reduzir a pegada ambiental e poupar custos, o uso de aparelhos domésticos convencionais é, em geral, evitado ou minimizado. <u>Este critério aplica-se aos equipamentos comprados nos últimos 12 meses.</u> Em alguns casos, pode considerar-se a utilização de equipamentos convencionais a mais apropriada, por exemplo: num bar sem cozinha profissional; no caso de não haver lavandaria interna e apenas ser necessário máquina para pequenos artigos (panos). Nestes casos, o estabelecimento justifica a presença deste tipo de equipamentos no ato da vistoria. Este critério não é aplicável a máquinas de lavar louça e roupa presentes nos quartos ou nos apartamentos dos hóspedes. Durante a avaliação da candidatura podem ser pedidas as fichas técnicas dos equipamentos que foram adquiridos nos últimos dois anos.
IV.10 Em cozinhas industriais está instalado um separador/caixa gorduras alimentares. (O) HH, PC, CC, R <i>(no ato de candidatura devem apresentar as guias de acompanhamento de resíduos (GARs) relativas ao separador de gorduras, a folha de manutenção/serviço ou documento equiparado)</i>	Para evitar que gorduras e óleos bloqueiem os esgotos, o estabelecimento dispõe de separadores ou caixas de gordura na cozinha, e garante que estes são esvaziados regularmente. Este critério é aplicável apenas a estabelecimentos com cozinhas industriais. Durante a vistoria, é verificada a presença de filtros de gordura que funcionam bem nos esgotos da cozinha.
IV.11 <i>As piscinas exteriores possuem outros sistemas no sentido de limitar a evaporação. (G)</i> HH, PC, AL, TER	Em países com temperaturas elevadas, piscinas exteriores perdem água desnecessariamente devido à evaporação. Neste sentido, quando a piscina não está a ser utilizada deve ter uma cobertura ou outro sistema instalado para evitar a evaporação (por exemplo uma camada de gel). A cobertura deve ser utilizada fora do horário de funcionamento da piscina e/ou em períodos durante a qual esta está encerrada. O estabelecimento pode, ainda, instalar um sistema de reutilização das águas da piscina. Devido às condições meteorológicas, as piscinas exteriores em determinados locais e períodos do ano utilizam água aquecida. Neste caso, o uso de uma cobertura ou outro sistema é altamente recomendado, pois contribui para a eficiência energética destes sistemas.
IV.12 <i>Na manutenção de todas as piscinas são</i>	De forma a evitar e reduzir a utilização de químicos agressivos, o estabelecimento utiliza alternativas viáveis na manutenção da sua piscina, como: através de raios UV; tratamento eletrolítico de água; através da filtração de plantas; etc.

<i>utilizados produtos alternativos, sem químicos convencionais. (G)</i> HH, PC, AL, TER	Qualquer procedimento de limpeza das águas da piscina está em conformidade com a legislação nacional sobre a matéria.
IV.13 <i>Áreas com maior consumo de água têm contadores dedicados. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	De forma a tornar mais eficiente o controlo sobre o consumo de água no estabelecimento, são instalados contadores de água adicionais/separados, especialmente em áreas onde há um maior consumo de água (nas cozinhas, no spa, nas piscinas, etc.). Se o estabelecimento tiver muitos quartos ou salas de reunião, podem instalar-se contadores por ala/andar. Alguns estabelecimentos optam por ter contadores por quarto. A monitorização mais detalhada e precisa sobre o uso da água permite preparar melhores estratégias para a redução do consumo de água e também facilita a descoberta de eventuais fugas. De forma a beneficiar do investimento da instalação de diferentes contadores de água, os consumos são recolhidos e registados, idealmente, com mais frequência do que uma vez por mês. Pode ser considerada a instalação de “smart meters” para facilitar ainda mais a operação. Durante a vistoria, pode ser pedido para verificar as áreas onde estão os diferentes contadores dedicados.
IV.14 <i>O fluxo de água das torneiras não excede os 5L/min. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	Para promover a poupança de água e recursos, o fluxo de água em todas as torneiras do estabelecimento não ultrapassa os 5 litros por minuto. Em alguns casos, o fluxo de água pode ser ainda mais reduzido sem comprometer o conforto dos hóspedes e colaboradores. O critério aplica-se também a torneiras com sensores ou temporizadores. Durante a vistoria, são realizadas medições no local em torneiras selecionadas aleatoriamente em diferentes partes do estabelecimento.
IV.15 <i>Águas residuais são reutilizadas (após tratamento). (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	De forma a reduzir o consumo de água o estabelecimento trata as suas águas residuais e reutiliza-as adequadamente como, por exemplo fertilizante; em áreas verdes ou em outros locais apropriados. A reutilização das águas residuais é realizada em segurança, seguindo a legislação nacional e não tem qualquer efeito adverso na comunidade local. Este critério inclui as águas residuais derivadas da condensação do sistema HVAC. Durante a avaliação da candidatura pode ser pedida documentação sobre o sistema de reutilização de águas residuais demonstrando que a utilização de águas residuais não afeta negativamente a comunidade local (por exemplo, através duma declaração por parte da autoridade local competente).
IV.16 <i>Água da chuva é recolhida e utilizada em autoclismos ou noutros fins adequados. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	O estabelecimento tem instalado um sistema de recolha de águas pluviais e reutiliza a água da chuva recolhida em locais adequados como por exemplo: em sanitários, para irrigação de áreas verdes, etc. A recolha de água da chuva é feita em segurança, sem qualquer efeito adverso na comunidade local. Durante a vistoria, as instalações de recolha das águas pluviais são inspecionadas visualmente e o estabelecimento garante que o sistema segue todas as diretrizes nacionais (por exemplo, através duma declaração da autoridade local competente).

IV.17 O estabelecimento realiza uma avaliação de risco hídrico (<i>Water Risk Assessment</i>) para determinar potenciais riscos na área envolvente relacionados com a água (como secas, inundações ou contaminação da água). (G) H, PC, AL, CC, R, TER (no ato de candidatura deve ser apresentado o relatório da avaliação de risco hídrico)	De forma a garantir que a água é gerida de forma sustentável como um recurso partilhado, o estabelecimento realiza uma avaliação de risco hídrico (<i>Water Risk Assessment</i>) para determinar potenciais riscos na área envolvente relacionados com a água (como secas, inundações ou contaminação da água). A avaliação do risco consiste na previsão da ocorrência de danos sobre os indivíduos ou ambiente, numa dada referência espacial e temporal, e consequentemente na definição de medidas e estratégias para minimização do risco de possíveis eventos adversos até um nível considerado como aceitável para a comunidade e para o ambiente, em particular os recursos hídricos. A avaliação do risco pode ser efetuada com recurso a diversas metodologias quantitativas, qualitativas ou semi-quantitativas. A avaliação do risco hídrico é realizada por uma entidade competente e adequada ou por uma empresa externa certificada. Se a avaliação determinar potenciais riscos, as ações recomendadas devem ser consideradas em colaboração com outras entidades relevantes. Para mais informações, consulte o Filtro de Risco da Água do WWF (em inglês). Durante a avaliação de candidatura, o estabelecimento apresenta o seu estudo de risco hídrico.
V. LAVAGEM E LIMPEZA	
V.1 Nos quartos existem informações sobre a política de mudança de lençóis. (O) HH, PC, AL, TER	De forma a evitar recursos desnecessários, nos quartos, existem informações sobre o procedimento interno para a mudança dos lençóis (de preferência, perto da cama). A informação pode ser apresentada de diferentes formas, por exemplo, numa placa, num autocolante, no canal interno na televisão, no diretório, etc. Os sinais informam, de forma simples e clara, sobre a política do estabelecimento relativamente à troca dos lençóis (por exemplo, a cada três noites) e como um hóspede deve proceder se desejar uma troca de lençóis menos, ou mais frequente, do que a definida. Além da informação colocada no quarto, durante o <i>check-in</i>, a equipa pode perguntar ao cliente sobre as preferências em relação à troca de lençóis.
V.2 Nos quartos existem informações sobre a política de mudança de toalhas. (O) HH, PC, AL, TER	De forma a evitar recursos desnecessários, nos quartos, existe informação sobre o procedimento interno relativamente à mudança de toalhas (de preferência, colocada na casa-de-banho). A informação pode ser apresentada de diferentes formas, por exemplo, num autocolante, no canal interno do hotel, no diretório, etc. Os sinais informam, de forma simples e clara, sobre a política do estabelecimento em relação à troca de toalhas (por exemplo, a cada três noites) e como o cliente deve fazer caso deseje a troca de toalhas com menos ou mais frequência do que a definida. Além da informação colocada no quarto, o cliente pode ser abordado durante o <i>check-in</i> sobre as suas preferências em relação à troca de toalhas. Este critério não é aplicável a estabelecimentos que não disponibilizam toalhas como parte do serviço.
V.3	O estabelecimento minimiza a utilização de produtos de limpeza que contenham químicos perigosos, garantindo que, pelo menos, 75% de todos os

Produtos químicos para limpeza diária têm um selo ambiental aceite pelo Green Key Internacional. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER <i>(no ato da candidatura são apresentados os produtos utilizados na limpeza diária)</i>	produtos utilizados diariamente têm um selo ambiental reconhecido internacionalmente ou a nível nacional. Para cumprimento do critério inclui-se todos os produtos de limpeza utilizados nos quartos, em salas de reunião, no restaurante, em áreas comuns e áreas de equipa. Este critério não se aplica a produtos usados nas seguintes áreas: Piscinas; Cozinha/Copa; Lavandaria. Selos ambientais reconhecidos podem ser internacionais (por exemplo, EU EcoLabel, NordicSwan, Green Seal, Cradle2Cradle, etc.) ou outros reconhecidos a nível nacional. Tendo em conta que apenas ¾ dos produtos utilizados precisam de cumprir com este critério, o cálculo pode ser realizado em relação ao número/volume de produtos comprados. Caso não seja possível adquirir o mínimo exigido de produtos com selo ambiental, o estabelecimento pode considerar utilizar meios alternativos de limpeza sem químicos (ver critério V.9).
V.4 Produtos de desinfeção são usados apenas quando estritamente necessário e de acordo com as normas de higiene e segurança. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	Produtos desinfetantes só podem ser utilizados nos casos em que insetos, fungos, bactérias ou vírus apresentem um risco significativo para a saúde, e quando a desinfeção não puder ser substituída com sucesso por métodos alternativos. Devido ao potencial impacto destes produtos no ambiente e na saúde, a utilização de produtos desinfetantes é reduzida ao máximo e apenas utilizada quando absolutamente necessário. Sempre que possível, é substituída por substâncias menos agressivas. Todos os produtos de desinfeção utilizados são aprovados pelas autoridades nacionais e só podem ser aplicados conforme especificado nas Fichas Técnicas, sendo obrigatório seguir, rigorosamente, a concentração prescrita e o tempo de contato, conforme mencionado no documento. Qualquer desinfeção no local só pode ser realizada por membros da equipa devidamente formados ou por entidades licenciadas para o efeito. Torna-se imperativo que o estabelecimento garanta o uso correto das substâncias desinfetantes (ver critério VI.6). Caso as autoridades nacionais estipulem normas de higiene mais restritas ou em contradição com este critério, o estabelecimento segue as normas legais oficiais e recebe uma dispensa deste critério. Este critério não se aplica à desinfeção das mãos. Durante a avaliação da candidatura, pode ser pedido ao estabelecimento as fichas técnicas dos produtos de desinfeção usados pela equipa, juntamente com o procedimento operacional definido.
V.5 Toalhas, lenços de papel e papel higiénico são de material branqueado sem cloro ou reconhecidos por um selo ambiental. (O)	Certificações ambientais reconhecidas a nível nacional ou internacional como o EUEcoLabel, NordicSwan, The Blue Angel, FSC ou PEFC garantem a utilização de menos recursos e uma produção mais sustentável. Neste sentido, o estabelecimento utiliza materiais de papel (lenços, toalhas, papel higiénico) reconhecidos com, pelo menos, uma destas certificações. Em alternativa, os produtos são branqueados sem cloro, garantindo o uso de menos químicos durante a sua produção.

HH, PC, AL, CC, R, TER	Em visita técnica estes produtos são inspecionados visualmente para verificação do cumprimento do critério.
V.6 <i>O estabelecimento utiliza detergentes para a loiça com selo ambiental aceite pelo Green Key Internacional (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	O uso de detergentes para lavar louça é minimizado, utilizando a dosagem correta, e os produtos utilizados têm um selo ambiental reconhecido a nível internacional ou nacional, dado que estes produtos têm, tendencialmente, menos impacto ambiental comparativamente com produtos convencionais. Selos disponíveis no mercado: EUecoLabel, NordicSwan, Green Seal, Cradle2Cradle, etc. Em visita técnica estes produtos são inspecionados visualmente para verificação do cumprimento do critério.
V.7 <i>O estabelecimento utiliza detergentes para a roupa com selo ambiental aceite pelo Green Key Internacional. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	O uso de detergentes para lavar a roupa é minimizado, utilizando a dosagem correta, e os produtos utilizados têm um selo ambiental reconhecido a nível internacional ou nacional, dado que estes produtos têm, tendencialmente, menos impacto ambiental comparativamente com produtos convencionais. Selos disponíveis no mercado: EUecoLabel, NordicSwan, Green Seal, Cradle2Cradle, etc. Em visita técnica estes produtos são inspecionados visualmente para verificação do cumprimento do critério.
V.8 <i>São utilizados detergentes concentrados em sistemas de dosagem automática. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	De forma a reduzir a pegada ambiental são utilizados produtos químicos concentrados, diluídos no local. A utilização de produtos concentrados reduz a quantidade de resíduos plásticos da embalagem e, consequentemente, diminui a frequência de transporte necessário para reposição de stock. Adicionalmente, o estabelecimento possui um sistema automático de dosagem (diluição) para garantir que a quantidade correta seja utilizada. Os produtos de limpeza diários devem, de preferência, vir em sistemas de circuito fechado que evitem o contacto direto com os produtos químicos, bem como potenciais derrames. O sistema de dosagem automática e os produtos concentrados usados são inspecionados visualmente na altura da vistoria.
V.9 <i>Nas limpezas são utilizados panos de fibra constituídos por fibras naturais (como algodão, em vez de tecidos sintéticos). (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	Para reduzir o consumo de papel, água e detergentes químicos, são utilizados panos de fibra. Para cumprimento deste critério, os panos de fibras utilizados são de fibras naturais (por exemplo, algodão), em vez de tecidos sintéticos que com uso acabam por libertar micro-plásticos para a água. Durante a vistoria, é verificado visualmente se os panos de fibra natural são utilizados na limpeza.
V.10 <i>São utilizados métodos de desinfeção e limpeza livre de químicos. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	O estabelecimento utiliza métodos de limpeza e desinfeção alternativos, sem o uso de químicos. Os métodos de limpeza alternativos podem ser realizados através de água desmineralizada, tratamento de água por eletrólise, limpeza de água a alta pressão, etc. Este critério refere-se à limpeza de superfícies e desinfeção de áreas comuns, quartos e salas de reunião. As cozinhas e outras áreas sensíveis são isentas deste critério.

	Caso as autoridades nacionais estipulem normas de higiene mais restritas, ou em contradição com este critério, o estabelecimento segue as normas nacionais e recebe uma dispensa deste critério. Durante a vistoria, o estabelecimento apresenta procedimento operacional para a limpeza.
V.11 <i>O estabelecimento evita o uso de sprays com fragrância ou detergentes perfumados no processo de lavagem e limpeza dos quartos. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	De forma a evitar potenciais reações alérgicas e o uso excessivo de químicos, o estabelecimento não usa sprays, ou detergentes com fragrâncias, ou qualquer tipo perfume durante o processo de lavagem e limpeza dos quartos do estabelecimento. Este critério aplica-se tanto aos procedimentos de limpeza realizados por equipas internas ou por empresas contratadas. Durante a avaliação da candidatura pode ser pedido ao estabelecimento uma declaração do fornecedor de produtos de limpeza afirmando que estes não têm fragrâncias ou perfumes.
V.12 <i>Os clientes têm a possibilidade de recusar a limpeza dos quartos durante a sua estadia. (G)</i> HH, AL, TER	O estabelecimento oferece a opção aos hóspedes de prescindirem da limpeza dos quartos durante a sua estadia. A opção pode ser realizada logo após o <i>check-in</i> ou através da colocação de sinais na porta ou no interior do quarto. Como incentivo à participação nesta iniciativa, o estabelecimento pode estabelecer internamente um sistema de recompensa, por exemplo, na forma de um <i>voucher</i> a utilizar em serviços extra ou como contribuição direta em outras iniciativas. Caso as autoridades nacionais estipulem normas de higiene mais rigorosas ou em contradição com este critério, o estabelecimento segue as normas nacionais oficiais.
VI. RESÍDUOS	
VI.1 Os resíduos são separados de acordo com a legislação nacional. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	De forma a promover a reutilização e a reciclagem, o estabelecimento separa os resíduos de acordo com a legislação nacional e local, num mínimo de três categorias, como por exemplo: papel e cartão, vidro, plástico, resíduos orgânicos, resíduos verdes, óleos de cozinha, elétricos e eletrónicos, etc. O lixo indiferenciado ou outros resíduos não são considerados como uma categoria. Adicionalmente, o estabelecimento deve desenvolver um plano de redução de resíduos, por exemplo, através de acordos com fornecedores para recolha e reutilização das embalagens utilizados no fornecimento de produtos alimentares, bebidas e outros (ver critério VI.14). Para cumprimento deste critério, o estabelecimento garante que os resíduos separados são armazenados em segurança, em conformidade com a legislação nacional e local relevante e são devidamente encaminhados pela empresa responsável da recolha e tratamento dos resíduos. As instalações de triagem são de fácil acesso para a equipa e ter instruções de separação clara e bem visíveis. Se possível, estabelecimentos com cozinhas profissionais devem separar os resíduos no próprio local. Todos os colaboradores recebem formação sobre a gestão de resíduos.

	Se houver uma confirmação escrita por parte das autoridades locais garantindo que os resíduos são separados após a recolha, o estabelecimento não precisa de separar os resíduos no local. Durante a avaliação da candidatura, pode ser pedida uma declaração, por parte da autarquia/empresa contratada, comprovando que o estabelecimento cumpre a legislação nacional e local sobre a triagem de resíduos.
VI.2 Os resíduos separados na unidade são corretamente encaminhados (para o destino final mais adequado) pelas entidades responsáveis pela recolha. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER <i>(no ato de candidatura deve ser apresentado o Mapa Integrado de Registo de Resíduos (MIRR) mais atualizado, ou algum tipo de declaração por parte das autarquias, ou outras entidades responsáveis pela[s] recolha[s] dos respetivos resíduos)</i>	O estabelecimento garante que os resíduos separados no local são tratados corretamente durante e após a recolha. O tratamento de resíduos inclui, quando apropriado, a triagem/separação mais detalhada dos resíduos, reciclagem e eliminação. Para a recolha e tratamento dos resíduos separados, o estabelecimento trabalha com entidades locais/nacionais de gestão de resíduos e/ou com uma empresa privada. O estabelecimento pode ter as suas próprias instalações para tratamento de alguns resíduos (por exemplo, compostagem de resíduos orgânicos e verdes) e pode, ainda, ter equipamentos que permitam reduzir a dimensão dos resíduos separados antes da recolha, por exemplo, de um compressor de cartão ou compactador de embalagens. O estabelecimento garante a manutenção da casa do lixo e assegura-se que o local cumpre com todas as normas de higiene e segurança. Durante a vistoria, o estabelecimento pode apresentar os contratos com as entidades públicas e/ou privadas para tratamento de resíduos. Caso o estabelecimento tenha instalações próprias, essas são inspecionadas e é apresentado o procedimento interno para tratamento dos resíduos.
VI.3 Instruções simples e claras sobre a separação correta dos resíduos estão disponíveis. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	A casa do lixo tem instruções/sinais que indicam de forma clara e precisa como separar corretamente os resíduos. Recomenda-se a utilização de ícones ou ilustrações que simplifiquem a compreensão dos diferentes tipos de contentores/caixotes. Os colaboradores recebem formação sobre a gestão dos resíduos.
VI.4 Novas bombas de calor, sistemas de refrigeração e ar condicionado não utilizam gases fluorados CFC ou HCFC. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	Bombas de calor ou equipamentos frigoríficos e de ar condicionado adquiridos nos últimos 12 meses não contém CFCs (clorofluorcarbonetos) ou compostos de HCFCs (hidroclorofluorcarbonos) - gases fluorados com efeito de estufa que contribuem diretamente para a deterioração da camada de ozono. Sistemas que utilizam HFCs (hidrofluorcarbonos) também são desaconselhados. Em muitos países, a legislação em vigor não permite produtos que contenham CFC/HCFC, pelo que não é possível comprar equipamentos que contenham estes compostos. Se a legislação nacional proíbe a venda deste tipo de compostos o estabelecimento cumpre com a legislação sobre o assunto.
VI.5 Não é utilizada louça descartável (de	O estabelecimento não usa produtos descartáveis de uso único, tais como copos, pratos e talheres, palhinhas, colheres de café, etc.

utilização única como copos, pratos, talheres, palhinhas, colheres de café, entre outros). (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	Se houver necessidade de adquirir utensílios descartáveis, é privilegiado o uso de material biodegradável feitos de papel (sem revestimento plástico), cartão, madeira, amido de milho ou outro material à base de plantas que contenha componentes biodegradáveis. Produtos descartáveis podem ser utilizados em casos excepcionais ou por questões de segurança, por exemplo, em zonas de piscina, durante eventos (quando necessário) ou serviços de <i>take-away</i>. Nestes casos, recomenda-se a utilização de material biodegradável, em papel (sem revestimento de plástico), madeira, amido de milho ou outro tipo de material à base de plantas que contenha componentes biodegradáveis. Durante a avaliação da candidatura pode ser pedida ao estabelecimento a política interna relativa aos produtos descartáveis.
VI.6 Substâncias químicas, sólidas e líquidas, são armazenadas e acondicionadas em segurança, em depósitos separados, de modo a evitar potenciais fugas. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	Produtos químicos perigosos (incluindo resíduos), na forma sólida ou líquida, são armazenados e acondicionados em segurança e com o devido cuidado para evitar potenciais contaminações e derrames para o ambiente. Os produtos químicos perigosos são armazenados em conformidade com a legislação nacional/local relevante e de acordo com as recomendações presentes nas fichas técnicas. Recomenda-se que os produtos sejam armazenados numa sala/armário trancado, separado de outros resíduos. Considera-se químicos perigosos: pesticidas, tintas, baterias/pilhas, lâmpadas, aparelhos eletrónicos, material de limpeza, desinfetantes para piscinas e outras substâncias desinfetantes, etc. Existe uma política interna sobre a gestão e uso seguro dos vários produtos químicos de forma a evitar potenciais misturas ou derrames. O local de armazenamento está devidamente ventilado garantindo a segurança e saúde daqueles com acesso à sala. Existe, ainda, um procedimento interno estabelecido para o caso de ocorrer algum acidente. Qualquer problema é devidamente registado com indicação da data que foi solucionado. O estabelecimento deve, ainda, reduzir a quantidade de produtos químicos utilizados ou substituir (quando possível) estes produtos por outros métodos menos agressivos. Durante a vistoria, há uma inspeção visual ao local de armazenamento e é verificado que os produtos estão guardados em segurança, numa sala separada e ventilada.
VI.7 Resíduos químicos são encaminhados em segurança para uma entidade licenciada. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	Conforme o critério anterior (VI.6) os resíduos químicos, líquidos e sólidos, são armazenados em segurança e separados de outros resíduos. No entanto, é importante o estabelecimento garantir que estes são transportados em segurança para uma central de tratamento certificada e autorizada para gestão deste tipo de resíduos. Preferencialmente, são contratadas entidades públicas ou empresas privadas certificadas para lidar com o transporte de resíduos perigosos, mas, caso necessário, o estabelecimento pode se responsabilizar pelo transporte deste tipo de resíduo, desde que em conformidade com a regulamentação nacional/local. O estabelecimento pode, também, estabelecer protocolos com outros estabelecimentos na localidade para transporte conjunto de resíduos perigosos.

VI.8 Cada casa de banho tem um recipiente para resíduos. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	Cada casa de banho tem um caixote do lixo para os resíduos de higiene pessoal, evitando que sejam depositados resíduos no sistema de esgotos. O estabelecimento, pode também disponibilizar algumas informações/sinais na casa de banho ou no quarto indicando que resíduos de higiene pessoal e outros produtos similares não sejam descartados na sanita, causando entupimentos e poluindo o sistema de águas.
VI.9 No estabelecimento não são servidos mais do que cinco tipo de produtos alimentares ou bebidas em unidoses descartáveis (por exemplo, açúcar, sal/pimenta, manteiga, compotas, mel, iogurte entre outros). (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	Não são servidos mais do que cinco tipo de produtos alimentares/bebidas em unidoses descartáveis no restaurante, na cantina do staff, nos bares e outros serviços de restauração do estabelecimento. Para cumprimento deste critério, consideram-se os seguintes tipos de produtos: leite/natas, açúcar, manteiga, mel, geleia, iogurte, queijos, sal/pimenta, etc. Todos os produtos embalados individualmente podem ser substituídos por alternativas mais sustentáveis a menos que as normas de higiene e segurança nacionais exijam de outra forma. Em alternativa, o estabelecimento pode servir porções individuais em recipientes reutilizáveis, por exemplo, em copos/pratos pequenos. Para os tipos de produtos que são embalados individualmente, o estabelecimento garante a reciclagem das embalagens. Apesar de não ser obrigatório, recomenda-se a conformidade deste critério no que se refere ao <i>room-service</i>. Durante a vistoria, verifica-se visualmente o número de itens alimentos/bebidas servidos em unidoses.
VI.10 O estabelecimento regista a quantidade de resíduos produzidos mensalmente. (O/G) HH, PC, CC (O) <i>AL, R, TER (G)</i> <i>(no ato de candidatura são registados, na plataforma, a quantidade de resíduos produzidos, mensalmente, nas diferentes categorias de resíduos: Papel, Plástico, Vidro, Biorresíduos/Orgânicos, Indiferenciados)</i>	Monitorizar a quantidade de resíduos produzidos no estabelecimento é uma ferramenta importante para que se possa definir um plano de redução de resíduos através da reciclagem e/ou reutilização de resíduos. Desta forma, o estabelecimento regista mensalmente a quantidade de resíduos, de preferência separados nas diversas categorias de resíduos recolhidos e produzidos no local. O estabelecimento pode realizar esta medição internamente ou através do registo da empresa de recolha contratada. No entanto, recomenda-se sempre a que o registo seja realizado internamente por membro da equipa, por peso ou, numa primeira fase, por número de caixotes.
VI.11 Produtos de higiene diária (champô,	O estabelecimento utiliza doseadores em alternativa às embalagens individuais para produtos de higiene pessoal, como sabonete, champô e gel de duche.

sabonete, gel de duche, entre outros) são disponibilizados em doseadores. (O/G) PC, CC, R (O) HH, AL, TER (G)	Este critério aplica-se aos produtos de casas de banho nos quartos, nas áreas comuns e nos balneários. Os doseadores são limpos com regularidade e de forma adequada aquando do seu reabastecimento. Caso as autoridades nacionais estipulem normas de higiene em contradição com este critério, o estabelecimento segue as normas nacionais oficiais e recebe uma dispensa deste critério.
VI.12 <i>Embalagens individuais de produtos de higiene diária (champô, sabonete, gel de duche, entre outros) são recicladas, provenientes de materiais reciclados, possuem selo ambiental ou são biodegradáveis. (G)</i> HH, PC, AL, TER	O estabelecimento só utiliza recipientes individuais de champô, gel de duche, sabonete, etc., recicláveis, de plástico reciclado, com um selo ambiental (por exemplo, FSC no caso de papel) ou de material biodegradável. Qualquer produto que sobre de alguma estadia é, sempre que possível, reaproveitado para áreas da equipa, se possível. Onde for permitido, <i>amenities</i> deixadas por hóspedes podem ser recolhidas e usadas para doação. Se a embalagem for reciclável, o estabelecimento garante que esta é reciclada definindo um procedimento interno que garanta a sua separação de outros resíduos. Durante a avaliação da candidatura, pode ser requisitado ao estabelecimento uma declaração dos fornecedores de <i>amenities</i> para comprovativo do cumprimento do critério.
VI.13 <i>Amenities individuais (como sabonete, champô, gel de banho, chinelos, graxa, toucas de banho, escovas, limas, entre outros) são disponibilizadas apenas a pedido do cliente. (G)</i> HH, PC, AL, TER	O estabelecimento não disponibiliza <i>amenities</i> de uso único como sabonete, champô, gel de banho, chinelos, graxa, toucas de banho, escovas, limas, etc., nos quartos de hóspedes. Estes artigos estão disponíveis mediante a solicitação na receção. Durante a vistoria é verificado se algum destes produtos está presente nos quartos de hóspedes.
VI.14 <i>Embalagens de mercadorias reutilizáveis (como por exemplo, latas de plástico, caixas de esferovite, caixas de plástico, caixas de madeira das frutas, entre outras) são devolvidas aos fornecedores. (G)</i> HH, PC, CC, R	A quantidade de resíduos produzidos no estabelecimento pode ser reduzida em colaboração com diversos fornecedores, devolvendo embalagens que possam ser reutilizadas (por exemplo, latas de plástico, caixas de esferovite, caixas de plástico, etc.). Para o cumprimento deste critério, um mínimo de cinco tipos de produtos é entregue em embalagens que possam ser devolvidas e reutilizadas. Se um estabelecimento receber menos de cinco tipos de produtos no total e todos forem entregues em embalagens reutilizáveis, também cumpre com este critério. Durante a avaliação de candidatura, pode ser pedido a apresentação de acordos estabelecidos com fornecedores sobre a recolha e reutilização de embalagens.
VI.15 <i>O estabelecimento tem um plano de redução e/ou reutilização dos resíduos. (G)</i>	No âmbito do critério VI.10, o estabelecimento define um plano para reduzir a pegada ambiental através da redução, reciclagem e/ou reutilização dos resíduos. O objetivo é reduzir/eliminar certos tipos de resíduos. Para cumprimento deste critério deve ser realizada uma análise sobre a quantidade de resíduos produzidos e definido um plano de gestão de resíduos

HH, PC, AL, CC, R, TER	tendo em conta o que foi identificado na análise feita. Recomenda-se a organizar formações para gestão de resíduos no estabelecimento com empresas externas.
VI.16 <i>Os clientes têm a possibilidade separar os resíduos que produzem. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	De forma a sensibilizar os hóspedes e os colaboradores sobre a separação e reciclagem de resíduos, os hóspedes têm a possibilidade de separar os seus resíduos para que estes possam ser reciclados. Os resíduos separados pelos clientes são recolhidos pela equipa e encaminhados corretamente para a casa do lixo. Caixotes de lixo separados por categoria podem estar nos quartos ou em áreas comuns (corredor, lobby, restaurante, salas de reunião, parque de estacionamento, etc.). Caixotes de lixo separados podem estar também nas áreas do <i>staff</i>, por exemplo na cantina do pessoal, nos balneários, etc. Os caixotes podem ser contentores separados para diferentes tipos de resíduos, ou um caixote com recipientes separados. Para uma sensibilização eficaz, torna-se importante que existam instruções claras (de preferência ícones ou ilustrações) para a separação correta dos resíduos. Alternativamente, pode ser definido um sistema de separação de resíduos para o hóspede que o incentiva a colocar cada tipo de resíduo num determinado local (por exemplo, colocar o papel e jornal em cima da mesa, garrafas e latas junto ao caixote e outros resíduos no caixote de lixo). O estabelecimento comunica aos clientes esta iniciativa como parte da sua política ambiental.
VI.17 <i>Champôs, sabonetes e gel de duche disponibilizados pelo estabelecimento têm selo ambiental aceite pelo Green Key Internacional. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	Para cumprimento deste critério, pelo menos 75% de todos os produtos de higiene pessoal (champô, sabonete, gel de banho, etc.) utilizados no estabelecimento têm um selo ambiental reconhecido a nível nacional ou internacional, garantindo a utilização de menos químicos. Adicionalmente, recomenda-se que estes tipos de produtos sejam fornecidos por empresas que não realizam testes em animais. Durante a avaliação de candidatura, pode ser pedido a apresentação do comprovativo do fornecedor em como o estabelecimento cumpre com este critério.
VI.18 <i>Pelo menos 5 produtos adquiridos (por exemplo, produtos de limpeza, produtos de higiene pessoal, embalagem de produtos alimentares, entre outros) não são embalados em plástico ou, sendo embalados em plástico, contêm, pelo menos, 50% de material reciclado incorporado. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	O estabelecimento compra produtos que não são embalados em plástico e, se o produto for embalado em plástico, este contém, pelo menos, 50% do plástico reciclado. Após a sua utilização, a embalagem é novamente reciclada. Para cumprimento deste critério, pelo menos, cinco produtos (por exemplo, produtos de limpeza, produtos de higiene pessoal, embalagem de produtos alimentares, etc.) não são embalados em plástico ou são embalados em material com, pelo menos, 50% de plástico reciclado. Durante a avaliação de candidatura, pode ser requisitado ao estabelecimento documentação que comprove a compra de, pelo menos, cinco produtos que não sejam embalados em plástico.
VI.19 <i>O estabelecimento ou a entidade de recolha dos resíduos orgânicos/biorresíduos garante que</i>	Para reutilizar os resíduos orgânicos (resíduos provenientes da cozinha e/ou resíduos de jardim), o estabelecimento promove a separação dos seus resíduos orgânicos, garantindo que estes serão utilizados para compostagem ou para outros fins, como produção de biogás ou de alimentos para animais.

<i>estes são utilizados para compostagem ou para outros fins adequados. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	A compostagem pode ser realizada no estabelecimento, ou fora deste, desde que seja garantido o correto encaminhamento dos resíduos orgânicos. Caso seja feita compostagem no estabelecimento, esta é feita em segurança e de acordo com as normas estabelecidas nacionalmente. Durante a vistoria, o estabelecimento mostra o local da compostagem. Caso seja realizada por uma empresa externa, o estabelecimento fornece documentação que comprove essa contratação.
VII. ENERGIA	
VII.1 Os consumos totais de energia são registados, pelo menos, uma vez por mês. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER <i>(no ato de candidatura devem ser registados, na plataforma, os consumos energéticos mensais e apresentada uma fatura de energia)</i>	O estabelecimento regista o seu consumo total de energia pelo menos uma vez por mês. Se disponível, são indicadas as fontes do consumo de energia. Por outro lado, recomenda-se um registo com mais regularidade uma vez que contribui para recolha de informação mais detalhada. Os dados recolhidos devem ser analisados e utilizados como indicadores para a redução do consumo de energia e caso se verifique um consumo energético muito superior ao da média, o estabelecimento tem implementado um procedimento interno para identificar e resolver rapidamente qualquer problema detetado.
VII.2 Estão implementados sistemas de controlo para aquecimento, ventilação e ar condicionado. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	De forma a reduzir os consumos energéticos, o estabelecimento tem um sistema de controlo para aquecimento, ventilação e ar condicionado (AVAC). Pode ser um sistema centralizado e automático (através de Gestão Técnica Centralizada) ou um sistema de ajuste manual conforme o procedimento interno e operacional realizado pela equipa. O sistema de controlo é adaptado de acordo com as estações do ano. Adicionalmente, existe um procedimento de equipa para deixar o quarto/sala considerando a climatização dos quartos através da abertura ou fecho de cortinas. O sistema de controlo considera as mudanças de estação e de acordo com a ocupação dos espaços (quartos de hóspedes, instalações para conferências, áreas de restauração, outras áreas públicas, etc.). Durante a avaliação da candidatura, pode ser requisitado ao estabelecimento dados sobre o sistema de gestão e/ou o procedimento interno implementado para controlo dos equipamentos AVAC.

VII.3 Lâmpadas utilizadas são de elevado rendimento energético. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	Uma parte significativa do consumo energético de um edifício está diretamente relacionado com a iluminação. Desta forma, o estabelecimento garante que, pelo menos, ¾ de todas as suas lâmpadas são eficientes conforme o sistema de rotulagem da UE ou da classificação EnergyStar. Este critério, aplica-se a todas as áreas do hotel (quartos, áreas comuns, exteriores e de <i>staff</i>). Considera-se que, para cumprimento deste critério, um mínimo de 50% de todas as lâmpadas devem ser LED, mas podem ser usadas outras lâmpadas energeticamente eficientes (fluorescentes compactas, CFL). Caso o estabelecimento tenha adquirido recentemente outro tipo de lâmpadas que não LED pode obter uma dispensa deste critério desde que se comprometa a substituir por LEDs aquando das outras estejam em final de vida. Por norma, este tipo de lâmpadas, não só consomem menos energia, como também têm uma vida útil mais prolongada, o que contribui para a redução de custos a longo prazo, compensando o investimento inicial necessário para implementar o critério. Durante a avaliação, o estabelecimento pode apresentar comprovativos das lâmpadas adquiridas. Na vistoria, são verificadas visualmente as lâmpadas em alguns locais estratégicos selecionados.
VII.4 Filtros de gordura dos exaustores são limpos regularmente. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER (no ato de candidatura deve ser apresentada a folha de registos ou relatório da última limpeza levada a cabo aos filtros dos exaustores)	Para reduzir o consumo energético e aumentar a eficiência dos equipamentos, é necessário que os filtros dos exaustores sejam limpos com alguma regularidade. Para cumprimento do critério, os filtros de gordura dos exaustores são limpos, pelo menos, uma vez por ano, sendo o ideal uma limpeza com mais frequência do que a exigida. Durante a avaliação da candidatura, pode ser requisitado ao estabelecimento o procedimento operacional para a limpeza dos filtros de gordura dos exaustores de cozinha, incluindo informações sobre a última data em que esses foram limpos.
VII.5 Sistemas de ventilação, de aquecimento e ar condicionado (AVAC) são inspecionados, pelo menos, uma vez por ano. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER (no ato de candidatura deve ser apresentada a folha de registo ou relatório da última inspeção realizada ao sistema AVAC)	O sistema de aquecimento, ventilação e ar condicionado (AVAC) é inspecionado, pelo menos, uma vez por ano de forma a garantir a sua eficiência. Esta verificação deve ser realizada por uma empresa contratada e certificada, mas pode também ser realizada internamente, pelo chefe de manutenção do estabelecimento com alguma frequência. Os filtros do sistema de AVAC também são inspecionados. Nesta altura, se for identificada qualquer necessidade de manutenção (limpeza ou reparação), esta deve ser feita imediatamente ou, caso não seja possível, qualquer reparação é assegurada dentro de 2 meses desde a data da inspeção. Durante a avaliação, pode ser pedido ao estabelecimento o procedimento interno para a verificação do sistema AVAC. São também fornecidas informações sobre a data em que se realizou a última inspeção e o resultado da mesma (incluindo dados sobre eventuais reparações efetuadas).

VII.6 Borrachas dos frigoríficos, arcas, fornos e placas de aquecimento estão em bom estado, garantindo um bom isolamento térmico. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	O consumo energético de frigoríficos, arcas frigoríficas (ou de congelação), placas de aquecimento e fornos aumenta se os equipamentos não possuírem materiais isoladores intactos e eficazes. Assim, as portas destes equipamentos têm borrachas em bom estado e que não apresentam qualquer tipo de dano, de forma a evitar gastos de energia desnecessários. Estes materiais desgastam-se com o tempo e uso, tornando-se necessário inspecionar as borrachas / materiais isoladores, pelo menos, uma vez por ano, mas de preferência com maior frequência. Se, durante a inspeção, verificar-se que as borrachas das portas já não estão intactas, o estabelecimento substitui os materiais logo que possível. Durante a inspeção visual são verificadas as borrachas/materiais isoladores de alguns equipamentos de refrigeração.
VII.7 Caso os equipamentos de congelação nas cozinhas não tenham função de descongelamento automático, estes equipamentos são descongelados regularmente (de forma a evitar a formação de gelo em excesso). (O) HH, PC, CC, R	Os equipamentos de congelação na cozinha são descongelados regularmente para que não formem excesso de gelo, fenómeno que afeta o funcionamento adequado destes equipamentos. Recomenda-se que arcas congeladoras sejam descongeladas pelo menos uma vez por ano, mas de preferência com maior frequência. Se o equipamento tiver uma função de auto-descongelamento automático, cumpre automaticamente com este critério. Durante a avaliação, pode ser pedido a apresentação do procedimento interno para descongelar os congeladores pelo menos uma vez por ano. Durante a vistoria no local é verificado visualmente a quantidade de gelo nos dispositivos de congelação.
VII.8 Novos minibares consomem menos do que 1 kWh/dia. (O) HH <i>(no ato de candidatura devem ser apresentada as fichas técnicas dos minibares adquiridos no último ano)</i>	Caso o estabelecimento tenha minibares nos quartos de hóspedes e estes tenham sido adquiridos nos últimos 12 meses, o consumo máximo de energia por equipamento é 1 kWh/dia. Por norma, esta especificidade pode ser consultada nas fichas técnicas dos minibares. O estabelecimento evita ter minibares nos quartos de hóspedes. Este critério não se aplica aos quartos de hóspedes ou apartamentos com frigoríficos de tamanho convencional e doméstico. No entanto, recomenda-se que estes frigoríficos sejam equipamentos com uma classificação energética positiva. Durante a avaliação, pode ser pedido ao estabelecimento as fichas técnicas relativas ao consumo de energia das minibares adquiridos no último ano.
VII.9 Existe um procedimento operacional sobre o que fazer com os equipamentos elétricos em salas/quartos vazios. (O) HH, PC, CC	O estabelecimento estabelece um procedimento operacional relativamente aos quartos / salas vazias, tendo em consideração o seguinte: a) redução do consumo energético de salas ou quartos vazios por 1 ou 2 noites; b) redução do consumo energético de salas ou quartos vazios durante períodos de baixa ocupação.

	Tendo em consideração estes dois pressupostos, o estabelecimento define um plano para minimizar a energia no caso da não utilização de quartos/salas por curtos períodos, por exemplo, desligando os equipamentos em vez de os manter em <i>stand-by</i>, através da instalação de um sistema de cartão-chave. Para períodos de ocupação inferior a 75%, o estabelecimento define um procedimento adicional para poupança de energia, por exemplo, desligando todos os dispositivos elétricos nas salas de estar e de reuniões. Este plano também pode incluir o encerramento duma determinada parte do estabelecimento (por exemplo, um andar ou ala inteira) durante períodos de baixa ocupação. Durante a avaliação da candidatura, pode ser pedido ao estabelecimento a apresentação do procedimento interno relativo a salas de reuniões ou quartos vazios por curtos e longos períodos.
VII.10 O estabelecimento definiu uma temperatura padrão para arrefecimento e aquecimento dos quartos. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	Para controlo eficaz do consumo de energia, o estabelecimento definiu uma temperatura base para arrefecimento e aquecimento dos quartos de hóspedes e nas salas de reunião. - Se a temperatura externa for superior a 22°C, a temperatura padrão de arrefecimento deve ser ajustada para no mínimo 22°C. - Se a temperatura externa for inferior a 22°C a temperatura de aquecimento definida deve ser ajustada para no máximo 22°C. A temperatura padrão pode ser definida automaticamente a partir de um sistema central ou manualmente, pela equipa, em cada quarto/sala aquando da preparação do quarto. Aconselha-se que os clientes só possam alterar a temperatura a pedido na receção. Caso o cliente tenha a possibilidade de alterar, manualmente, a temperatura dos equipamentos recomenda-se que este só o possa fazer dentro de certos limites definidos <i>a priori</i>. Note-se que a temperatura de conforto recomendada por entidades nacionais e internacionais está entre os 18°C e os 22°C.
VII.11 Nos quartos, novos equipamentos e aparelhos elétricos e eletrónicos são eficientes. (O) HH, PC, AL, TER <i>(no ato de candidatura devem ser apresentados as fichas técnica dos equipamentos adquiridos no último ano)</i>	Para diminuir o consumo de energia, o estabelecimento garante que os aparelhos eletrónicos nos quartos, adquiridos nos últimos 12 meses, são energeticamente eficientes. Este critério é aplicável a todos os aparelhos para os quais existe um rótulo energético. Para cumprimento do critério os equipamentos apresentam uma classificação de eficiência energética elevada (por exemplo, categoria A ou B do sistema de classificação energética da UE ou o selo EnergyStar). Entenda-se por aparelhos eletrónicos e elétricos nos quartos: Televisão; Relógio Digital; Telefones; Cafeteira; Secadores; Cofres; etc. Durante a avaliação da candidatura, o estabelecimento apresenta as especificações mostrando que os dispositivos eletrónicos recentemente adquiridos usados nos quartos de hóspedes são eficientes em termos energéticos.
VII.12 A iluminação exterior é minimizada e/ou é controlada através de algum tipo de sensores automáticos. (O)	O estabelecimento tem um sistema instalado de minimização da luz artificial no exterior. O sistema de iluminação exterior é desligado durante o dia/luz natural e tem temporizadores. As luzes no exterior podem, ainda, ser desligadas automaticamente durante alguns períodos da noite (de pouco movimento) sendo controlada por sensores de movimento. O controlo pode ser feito

HH, PC, AL, CC, R, TER	manualmente, desde que haja um procedimento interno, conhecido pela equipa. Para minimizar a iluminação utilizada no exterior, podem também ser definidos diferentes tipos de luz em áreas externas com diferentes finalidades. O estabelecimento cumpre as normas de segurança locais/nacionais relativas à iluminação no exterior. Durante a vistoria verifica-se a presença de sensores e temporizadores.
VII.13 <i>Pelo menos metade de toda a eletricidade consumida pelo estabelecimento é proveniente de fontes renováveis. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER <i>(no ato de candidatura deve ser apresentada a declaração da empresa fornecedora de energia a atestar esta mesma informação, ou uma fatura com a discriminação das fontes utilizadas para o consumo energético)</i>	Pelo menos metade de toda a eletricidade consumida no estabelecimento é proveniente de fontes renováveis (solar, eólica, biomassa, biogás de resíduos orgânicos, hidroelétrica ou geotérmica, etc.). Para efeitos deste critério, a energia nuclear não é considerada como fonte renovável devido aos problemas relativos aos resíduos nucleares. A eletricidade renovável consumida pode ser produzida no local do estabelecimento ou fornecida por outra entidade, preferencialmente por um fornecedor de energia produzida local/nacionalmente. Idealmente o consumo de eletricidade de fontes renováveis é a 100%, mas para cumprir com este critério específico, apenas é necessário o estabelecimento consumir 50% da eletricidade de origem renovável. Se disponível, o estabelecimento compra eletricidade com selo ambiental assegurando que eletricidade consumida não só é renovável, como também cumpre critérios adicionais de sustentabilidade (por exemplo, na proteção de biodiversidade, financiando projetos de distribuição equitativa de eletricidade, etc.). Consideram-se de seguida alguns selos ambientais de energia que correspondem a este critério: EKOenergy, Green-e, Bra Miljöval, etc. Durante a avaliação da candidatura, o estabelecimento apresenta documentação comprovativa do cumprimento deste critério.
VII.14 <i>Toda a eletricidade consumida no estabelecimento é proveniente de fontes renováveis. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER <i>(no ato de candidatura deve ser apresentada a declaração da empresa fornecedora de energia a atestar esta mesma informação, ou uma fatura com a discriminação das fontes utilizadas)</i>	Para cumprir este critério, a totalidade (100%) do consumo de eletricidade no estabelecimento é proveniente de fontes renováveis (painéis solar, energia eólica, biomassa, biogás de resíduos orgânicos, hidroelétrica ou geotérmica, etc.). Para efeitos deste critério, a energia nuclear não é considerada como fonte renovável devido aos problemas relativos aos resíduos nucleares. A eletricidade renovável consumida pode ser produzida no local ou fornecida por outra entidade, preferencialmente por um fornecedor de energia produzida local/nacionalmente. Se disponível, o estabelecimento compra eletricidade com selo ambiental assegurando que eletricidade consumida não só é renovável, como também cumpre critérios adicionais de sustentabilidade (por exemplo, na proteção de biodiversidade, financiando projetos de distribuição equitativa de eletricidade, etc.). Consideram-se de seguida alguns selos ambientais de energia que correspondem a este critério: EKOenergy, Green-e, Bra Miljöval, etc.

<i>para o consumo energético)</i>	
VII.15 <i>O estabelecimento não utiliza formas de aquecimento e arrefecimento que utilizem combustíveis fósseis (petróleo, gás ou carvão). (G)</i> <i>HH, PC, AL, CC, R, TER</i>	De forma a reduzir as emissões de carbono, o estabelecimento não utiliza energia proveniente de combustíveis fósseis (petróleo, gás ou carvão) para aquecimento ou arrefecimento. Este critério também é aplicável ao aquecimento de águas e na confeção de alimentos (fogões). Métodos alternativos para aquecimento podem ser implementados através da utilização de bombas de calor alimentadas por energia renovável, ligação a sistemas de rede de aquecimento ou arrefecimento urbano derivados de fontes renováveis, utilização de caldeiras alimentadas por energia solar, eólica ou geotérmica, fogões a lenha eficientes do ponto de vista energético, entre outros.
VII.16 <i>Os quartos não possuem minibares. (G)</i> <i>HH</i>	Os minibares nos quartos de hóspedes contribuem para um consumo maior de energia pelo que se recomenda aos estabelecimentos não terem serviço de minibar, oferecendo, em alternativa, snacks e bebidas em máquinas de venda automática centralizadas, na Receção, nos andares ou no restaurante/café. Para cumprir com este critério, pelo menos ¾ de todos os quartos não têm minibar. Considerando as regras para classificação dos estabelecimentos conforme o Turismo de Portugal, este critério considera-se “Não Aplicável” para estabelecimentos com uma classificação superior a 4 estrelas. Durante a vistoria, é verificado se nos quartos existe algum mini frigorífico
VII.17 <i>As janelas do estabelecimento estão equipadas com vidros duplos ou triplos. (G)</i> <i>HH, PC, AL, CC, R, TER</i>	As janelas podem contribuir para um consumo desnecessário de energia conforme o contexto no qual um edifício está inserido. Desta forma, estabelecimentos localizados em zonas mais frias devem garantir um alto grau de isolamento térmico (por exemplo, através de vidros duplos ou triplos) enquanto os estabelecimentos em áreas de clima mais quente, para além de um bom isolamento térmico, devem ter implementadas outras formas de eficiência energética como por exemplo: material refletor, persianas ou outros tipos de sombra, etc. O estabelecimento pode ainda implementar restrições de abertura das janelas por parte dos clientes. Para cumprir este critério, pelo menos ¾ de todas as janelas do estabelecimento têm o isolamento térmico adequado ou outras iniciativas de eficiência energética. Durante a vistoria é confirmado visualmente o tipo de janelas e caixilharias instaladas nos quartos e outras áreas do estabelecimento.
VII.18 <i>Novos equipamentos elétricos da unidade são eficientes em termos energéticos. (G)</i> <i>HH, PC, AL, CC, R, TER</i> <i>(no ato de candidatura devem ser</i>	O estabelecimento assegura que todos os aparelhos elétricos adquiridos nos últimos 12 meses têm um selo ambiental ou sejam eficientes em termos energéticos. Para este critério consideram-se os seguintes equipamentos: • Na cozinha: fornos, caldeiras, exaustores, frigoríficos, congeladores, máquinas de lavar louça, torradeiras, geradores, etc. • Nos escritórios e na receção: computadores, impressoras, fotocopiadoras, etc. • Na lavandaria: máquinas de lavar e secar roupa, etc. • No Ginásio: equipamentos de fitness, etc. • <i>Housekeeping</i>: aspiradores, etc.

<i>apresentadas as fichas técnica dos equipamentos adquiridos no último ano)</i>	Nas áreas comuns: elevadores; computadores; etc. Os equipamentos adquiridos para os quartos não constam neste critério uma vez que são abordados no critério obrigatório VII.11. Para garantir a eficiência energética dos dispositivos, estes devem possuir um selo ambiental reconhecido a nível internacional ou nacional (por exemplo, EnergyStar) ou uma classificação de eficiência energética elevada, por exemplo, categoria A e B no sistema de classificação energética da UE.
VII.19 <i>Uma auditoria energética é realizada a cada 5 anos. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER <i>(no ato de candidatura deve ser apresentado o relatório da auditoria energética realizada)</i>	Com o objetivo de analisar e identificar áreas de potencial intervenção para diminuir os consumos energéticos, o estabelecimento contrata, a cada 5 anos, uma auditoria energética a uma empresa certificada para o efeito. A auditoria energética tem como objetivo reduzir o consumo de energia e, ao mesmo tempo, aumentar a percentagem de fontes renováveis utilizadas. A auditoria é realizada por um consultor profissional privado ou por uma entidade nacional reconhecida. O relatório com classificação energética do estabelecimento identifica as áreas de maior consumo e inclui recomendações práticas para a sua redução com indicação do investimento inicial necessário e o retorno previsto das intervenções recomendadas.
VII.20 <i>O estabelecimento tem uma certificação de classificação ambiental do seu edifício. (G)</i> HH, PC, CC <i>(no ato de candidatura deve ser apresentado o certificado da classificação ambiental do edifício)</i>	O estabelecimento possui uma certificação reconhecida internacionalmente para classificação de sustentabilidade de edifícios, como por exemplo, a certificação LEED ou BREEAM, ou outros sistemas de classificação semelhantes, etc.
VII.21 <i>O estabelecimento dispõe de um sistema automático que desliga a iluminação e os aparelhos elétricos quando os clientes saem do quarto. (G)</i> HH, CC	O estabelecimento tem um sistema que garante que as luzes e os aparelhos elétricos sejam desligados quando os hóspedes deixam os quartos ou salas de reunião. O sistema mais comum para implementação refere-se ao “cartão-chave”, sendo a eletricidade é desligada imediatamente ou dentro de 1-2 minutos após o cartão ter sido retirado do interruptor geral. Neste tipo de sistema, é recomendado que não sejam fornecidos mais do que um cartão-chave por hóspede de forma a desincentivar o cliente a deixar o cartão extra no interruptor após sair do quarto. No entanto, existem outros tipos de sistemas automáticos válidos para cumprimento do critério: através de sensores de ocupação, ou detetores de movimento que reconhecem quando os hóspedes entram ou saírem do quarto. Para cumprimento deste critério não se considera quartos com um interruptor geral manual.

	Durante a vistoria é verificada a presença de um sistema automático/cartão-chave.
VII.22 Existem, em áreas estratégicas, sensores de movimento ou temporizadores para reduzir a iluminação em alturas de menor movimento. (G) HH, PC, AL, CC, R, TER	O estabelecimento tem instalados sensores de movimento ou temporizadores em áreas comuns e áreas de <i>staff</i> permitindo que as luzes sejam desligadas em alturas de menos movimento. Alternativamente, a iluminação em áreas comuns pode ser minimizada nessas alturas. Para cumprir com este critério, pelo menos, 3 áreas (zonas comuns ou áreas do staff) têm sensores de movimento ou é reduzida quando as pessoas não estão presentes. Durante a vistoria é verificado visualmente a presença de detetores ou temporizadores.
VII.23 Áreas de maior consumo energético têm instalados contadores dedicados. (G) HH, PC, CC, R	De forma a monitorizar com mais pormenor os consumos de energia são instalados contadores adicionais de eletricidade e gás, especialmente em áreas com consumos mais elevados (por exemplo, cozinhas, piscinas aquecidas, ginásio e spa, etc.). Nos casos em que o estabelecimento tenha muitos quartos, podem ser instalados contadores de eletricidade e de gás por andar, ou mesmo, por quarto. Informações mais detalhadas sobre os padrões de consumo de energia permitem definir uma melhor estratégia para a redução do consumo de energia. Recomenda-se a que os diferentes dados de cada contador sejam registados com uma frequência mensal. Para tornar mais eficiente a operação, o estabelecimento pode considerar a instalação de <i>smart meters</i> .
VII.24 O sistema de ar condicionado e ventilação é desligado automaticamente quando as janelas são abertas. (G) HH, PC, CC, R	De forma a evitar perdas desnecessárias de energia, os sistemas de aquecimento, ventilação e ar condicionado (AVAC) desligam-se automaticamente quando as janelas e portas são abertas. Para cumprir este critério, este sistema automático está presente em, pelo menos, ¾ dos quartos e salas de reunião do estabelecimento. Durante a vistoria, verifica-se a presença de um sensor automático para desligar o ar condicionado nos quartos ou salas de reunião.
VII.25 Está instalado um sistema de recuperação de calor nos sistemas de refrigeração, ventiladores, piscinas ou outros. (G) HH, PC, CC, R	As máquinas e equipamentos que consomem muita energia, por norma, produzem calor em excesso. Para reduzir o impacto ambiental destes equipamentos e para reduzir o consumo de energia no estabelecimento, existem sistemas de recuperação de calor para grandes máquinas/equipamentos, por exemplo, no sistema de aquecimento, ventilação e ar condicionado (HVAC), em sistemas de refrigeração, piscinas ou em sistema de tratamento de águas residuais. A energia recuperada é então utilizada noutras áreas, tais como para aquecimento de outras áreas adequadas. Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação (por exemplo, especificações técnicas) mostrando a presença do sistema de recuperação de calor dentro das suas instalações.
VII.26 Existe um posto de carregamento para veículos elétricos. (G)	O estabelecimento oferece aos clientes a possibilidade de carregar veículos elétricos, incentivando a sua utilização destes carros. Os postos de carregamento podem ser utilizados por várias marcas de automóveis, estão inseridos na propriedade ou a uma distância curta do

HH, PC, AL, CC, R, TER	estabelecimento (no máximo a 200m). Caso o posto para carregamento seja gerido por uma empresa externa, o estabelecimento garante que o serviço pode ser utilizado pelos seus hóspedes. A possibilidade de carregar carros elétricos é disponibilizada aos hóspedes e à equipa (ver critério XIII.8).
VII.27 <i>Os exaustores da cozinha estão equipados com um sistema de controlo automático de extração. (G)</i> HH, PC, AL, R, TER	De forma a evitar a utilização dos exaustores de cozinha durante todas as horas de trabalho, estes estão equipados com controlo automático de sensor garantindo o seu uso apenas quando necessário. Desta forma o sistema de exaustão ligase automaticamente quando estão a ser utilizadas as placas e/ou através de sensores de vapor. Durante a vistoria, confirma-se visualmente que os exaustores de cozinha estão equipados com controlos automáticos.
VII.28 <i>Nas áreas exteriores, o estabelecimento utiliza sistemas de aquecimento e arrefecimento sustentáveis. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	Equipamentos de arrefecimento e aquecimento em áreas exteriores devem utilizar eletricidade (em vez de gás) como fonte de energia, sendo os aquecedores elétricos por infravermelhos preferíveis aos aquecedores com refletor, pois emitem calor direcionado aquecendo as pessoas sem gastar energia desnecessariamente para aquecer o ar. Para cumprimento deste critério são aceites também aparelhos que utilizam madeira como fonte de calor. O estabelecimento deve considerar a localização dos aquecedores/arrefecedores relativamente ao espaço em que estão inseridos (posicionamento das cadeiras, abrigo do vento, localização do sol, etc.). Deve ser controlado o tempo que os aparelhos estão em uso, através de um temporizador ou de sensores automáticos para ativação. O estabelecimento pode oferecer cobertores para substituir ou complementar o sistema de aquecimento. Durante a vistoria, verifica-se visualmente o tipo de aquecimento que o estabelecimento utiliza nas áreas exteriores.
VII.29 <i>Caso o estabelecimento não esteja ligado à rede, os geradores de energia existentes são eficientes em termos energéticos. (G)</i> HH, PC, AL, R, TER	O estabelecimento que não está ligado a uma rede pública de eletricidade e que necessita de gerar a sua própria energia garante que os geradores utilizados são eficientes em termos energéticos, adquirindo equipamentos com um certificado <i>EnergyStar</i> ou com uma classificação elevada conforme o sistema de medição da UE. Adicionalmente os geradores utilizados podem ser alimentados por energia renovável ou híbridos. Durante a avaliação da candidatura pode ser pedido ao estabelecimento a apresentação das fichas técnicas dos geradores utilizados no local.
VIII. ALIMENTAÇÃO E BEBIDAS	

VIII.1 O estabelecimento compra produtos alimentares e bebidas que sejam provenientes de produção biológica, ou local, ou que possuam algum tipo de selo sustentável ou de comércio justo certificado. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER <i>(no ato da candidatura deve ser apresentada uma lista ou evidências fotográficas de, pelo menos, 5 produtos com a indicação do selo que cumpre com o requisito ou uma declaração de fornecedor)</i>	O estabelecimento compra produtos alimentares e bebidas que sejam biológicos, locais ou que tenham algum selo ambiental como, por exemplo, de comércio justo. Estes produtos são utilizados, preferencialmente, diariamente e são certificados por entidades reconhecidas a nível nacional ou internacional. Preferencialmente, os produtos são locais de forma a minimizar as emissões associadas ao transporte e estimular a economia local. Considera-se produtos locais aqueles produzidos a menos de 100km do estabelecimento. A escolha dos produtos depende da oferta e do custo dos produtos, sendo necessário a aquisição de, no mínimo, cinco produtos para obedecer ao critério. Por outro lado, o estabelecimento compromete-se, ao longo dos anos, a comprar mais produtos biológicos, locais e de comércio justo. Este critério aplica-se principalmente ao tipo de produtos disponibilizados aos hóspedes, mas idealmente é cumprido naquilo oferecido à equipa. Durante a candidatura, o estabelecimento apresenta uma lista de produtos por parte das compras que cumprem com este critério.
VIII.2 O estabelecimento não compra produtos que contêm ou derivam de espécies ameaçadas ou protegidas. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	Como parte da sua política de compras, o estabelecimento não compra carne, peixe ou produtos derivados de espécies ameaçadas ou protegidas. Para confirmação do critério recomenda-se a consulta da Lista Vermelha de Espécies Ameaçadas da IUCN ou os apêndices da CITES (Convenção sobre o Comércio Internacional de Espécies Ameaçadas de Extinção). Também não são compradas espécies categorizadas como vulneráveis, ameaçadas ou criticamente ameaçadas. Para verificar o estado de peixes e frutos do mar, recomenda-se o uso de um guia nacional, sendo as espécies com classificação "vermelha" evitadas. O estabelecimento pode ainda privilegiar a aquisição de produtos certificados ambientalmente com o MSC (Marine Stewardship Council) para peixes e frutos do mar selvagens, o ASC (Aquaculture Stewardship Council) para peixes e frutos do mar cultivados, o rótulo GGN (Certified Responsible Farming & Transparency) ou o BAP (Best Aquaculture Practices) para aquacultura certificada. Estes selos podem ajudar a identificar produtos que não sejam derivados de espécies ameaçadas. Caso seja adquirida carne de caça selvagem, esta deve derivar de fontes sustentáveis e seguir a legislação nacional. Durante a avaliação da candidatura pode ser requisitado ao estabelecimento a política de compras no que se refere ao peixe e carne comprada ou a lista com produtos certificados.
VIII.3 No restaurante é disponibilizada, pelo	Pratos vegetarianos têm, tendencialmente, uma menor pegada ambiental do que refeições de carne e peixe, pelo que o estabelecimento disponibiliza uma refeição vegetariana, preferencialmente que contenha produtos frescos locais.

menos, uma alternativa vegetariana. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER <i>(no ato de candidatura deve ser apresentado o menu disponibilizado no estabelecimento)</i>	Opções vegetarianas estão indicadas no menu e no serviço de <i>buffet</i> através de ícones ou outros meios de comunicação de fácil compreensão. Estabelecimentos que oferecem um menu fixo estão isentos do cumprimento deste critério. Durante a vistoria o menu disponibilizado é consultado para verificação da oferta de, pelo menos, um prato vegetariano.
VIII.4 O estabelecimento toma medidas para reduzir o desperdício alimentar. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	O estabelecimento elabora um plano de ação para reduzir os seus resíduos alimentares. O plano considera uma série de questões: • As quantidades e tipos de alimentos podem ser ajustados? • Os pratos podem ser mais pequenos? • O estabelecimento pode oferecer meias-doses a um preço mais baixo? • Pode a comida ser armazenada e servida de forma mais eficiente? • Os ingredientes são utilizados em mais do que um prato? • No caso de buffets, pode haver um apelo e incentivo para redução das doses servidas? • Podem as sobras (que não tenham sido tocadas ou servidas) serem reaproveitadas ou doadas? Os hóspedes podem ser informados e envolvidos nas iniciativas de redução de desperdício alimentar. Durante a avaliação de candidatura, o estabelecimento apresenta o seu plano para redução de desperdício alimentar e as ações realizadas ou a serem realizadas.
VIII.5 Água da torneira com qualidade é disponibilizada aos clientes. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	Para reduzir a pegada ambiental criada pelo processo de produção de água engarrafada (incluindo o transporte da água, o uso de plástico, alumínio ou vidro para as garrafas e o subsequente transporte de água engarrafada para os clientes), o estabelecimento oferece água da torneira aos hóspedes com um incentivo para bebê-la. A possibilidade de oferecer água da torneira depende da sua qualidade na respetiva área e do abastecimento de água da torneira no estabelecimento. Se a água da torneira local não for potável devido ao cheiro ou sabor, ou se a qualidade da água da torneira no estabelecimento não estiver de acordo com as normas nacionais para a água da torneira (por exemplo, relativas aos níveis de pesticidas, metais pesados, etc.), então este critério não é aplicável. No caso de as autoridades nacionais estipularem que os regulamentos de higiene estão em contradição com este critério, o estabelecimento deve seguir a regulamentação nacional oficial. Se a qualidade da água da torneira permitir que seja oferecida, pode ser oferecida como está ou pode ser filtrada antes de ser servida. A água da torneira é preferencialmente oferecida como água natural (sem gás), mas também pode ser oferecida como água gaseificada após a adição de ácido carbónico. Além disso, o estabelecimento é encorajado a informar os seus hóspedes sobre a possibilidade de beber a água da torneira.

	A água da torneira é oferecida aos hóspedes em restaurantes e salas de reuniões, mas também pode ser oferecida aos hóspedes na Recepção, em quartos de hóspedes, etc., e também pode ser oferecida ao pessoal nas áreas de pessoal. Durante a auditoria, a inspeção visual confirma que a água da torneira é oferecida e promovida.
VIII.6 <i>O estabelecimento regista a quantidade de desperdício alimentar. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	O estabelecimento regista a quantidade de resíduos alimentares. Para tornar a monitorização o mais detalhada possível, as quantidades podem ser divididas por: • categorias (buffet, à carta, etc.), • refeições (pequeno-almoço, almoço, jantar, etc.), • pratos (entrada, prato principal, sobremesa, etc.), • tipos de alimentos (pão, salada, etc.), A divisão estabelecida depende dos diferentes tipos de serviços oferecidos pelo estabelecimento, mas permitem identificar, mais facilmente, os diferentes padrões de consumo dos clientes o que, por sua vez, irá permitir um plano de ação mais concretizável e com melhores resultados. Durante a candidatura, o estabelecimento apresenta a folha de registo de desperdício alimentar e o procedimento operacional para a sua monitorização.
VIII.7 <i>O estabelecimento identifica no menu ou no buffet os ingredientes provenientes de produção biológica, ou local ou que possuam algum tipo de certificado de comércio justo. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	O estabelecimento pode utilizar a sua política de compras como forma de comunicação ao hóspede sobre o seu compromisso ambiental, indicando no <i>buffet</i> ou na carta os pratos que contém ingredientes locais, biológicos, de comércio justo ou certificados ambientalmente. Para tornar mais fácil a leitura e compreensão esta indicação é realizada através de ícones e legenda ilustrativa. Recomenda-se que os produtos à base de peixe/carne indiquem sempre a origem do produto. Qualquer indicação deve sempre estar de acordo com as entidades certificadores e com a legislação nacional. Como parte da adesão ao programa Green Key, o estabelecimento fornece informações precisas, claras e de fácil compreensão sobre os produtos. Durante a candidatura, o estabelecimento apresenta o menu com os ícones a indicar a origem e método de produção dos ingredientes.
VIII.8 <i>Um quarto de todos os pratos servidos no estabelecimento são vegetarianos. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	Para cumprimento deste critério, pelo menos ¼ dos pratos servidos no restaurante do estabelecimento são vegetarianos. Este critério refere-se à oferta de pratos principais, mas, idealmente, corresponde às entradas também. Recomenda-se, também, a implementação do critério para as refeições oferecidas ao <i>staff</i>. Como parte da adesão ao programa Green Key, o estabelecimento deve em todo o material e comunicação fornecer informações precisas, claras e de fácil compreensão sobre os pratos vegetarianos oferecidos.

VIII.9 <i>O estabelecimento disponibiliza, pelo menos, uma refeição vegan. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	Atendendo à crescente procura dos hóspedes por alternativas <i>vegan</i> nos restaurantes e, uma vez que estas refeições têm, tendencialmente, menos impacto ambiental, o estabelecimento oferece, pelo menos, uma refeição totalmente <i>vegan</i> aos clientes. Opções <i>vegan</i> estão indicadas no menu ou no buffet através de ícones ou outros meios de comunicação de fácil compreensão. Como parte da adesão ao programa Green Key, o estabelecimento deve em todo o material e comunicação fornecer informações precisas, claras e de fácil compreensão sobre os pratos vegetarianos oferecidos.
VIII.10 <i>Mais de metade dos produtos alimentares e bebidas servidos no estabelecimento são provenientes de produção biológica, ou local, ou possuem algum tipo de certificado sustentável ou de comércio justo. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER <i>(no ato de candidatura deve ser apresentar a lista de todos os produtos alimentares e bebidas adquiridos, assinalando aqueles que possuem algum tipo de produção sustentável apropriado)</i>	O estabelecimento regista a quantidade de produtos disponibilizados aos hóspedes que são de origem biológica, locais, de comércio justo ou que tenham algum certificado sustentável, garantindo que, pelo menos, metade de todos os produtos comprados obedecem a este critério. Os produtos são, sempre que possível, produzidos localmente, a menos de 100 km do estabelecimento. De forma a facilitar o procedimento de compra e de apresentação de evidências o estabelecimento prepara uma lista de todos os alimentos e bebidas adquiridas, marcando, à sua frente, o selo correspondente ao produto (biológico, local, comércio justo, ou certificado sustentável), e assinada pelo departamento de compras ou administração. Adicionalmente pode ser contratada uma empresa externa auditora que confirme e o cumprimento do critério.
VIII.11 <i>O estabelecimento apenas compra produtos de carne e peixe com certificado de produção sustentável. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER <i>(no ato de candidatura deve ser apresentada a lista dos produtos que cumprem com o critério, indicando o certificado que cada produto contém, ou uma declaração dos diferentes fornecedores a atestar esta mesma informação)</i>	De forma a incentivar a proteção da biodiversidade global e local, o estabelecimento só compra carne e peixe certificado. Para cumprimento deste critério, são considerados produtos biológicos, produtos com certificado de bem-estar animal e de produção sustentável. Exemplos de certificados a serem considerados: certificado biológico internacional ou nacional, MSC (Marine Stewardship Council) para peixes e frutos do mar capturados na natureza, ASC (Aquaculture Stewardship Council) para peixes e frutos do mar cultivados, GGN (Certified Responsible Farming & Transparency) ou o BAP (Best Aquaculture Practices) para aquacultura certificada. Para cumprir este critério, o estabelecimento prova que 100% da carne e peixe comprados cumprem este critério.
IX. AMBIENTE INTERIOR	

IX.1 Não se pode fumar nas áreas comuns nem no restaurante. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	Em áreas comuns do estabelecimento e no restaurante não se pode fumar, havendo, possivelmente, áreas designadas para fumar que obedecem à legislação nacional sobre o assunto. Qualquer secção de fumadores está separada e demarcada por sinais. Durante a vistoria, verifica-se visualmente a presença de sinais a indicarem os espaços onde é possível fumar ou não fumar.
IX.2 Não se pode fumar nos quartos. (O) HH, PC, AL, CC, TER	Não se pode fumar em salas de reunião e nos quartos do hotel. Para cumprimento deste critério, ¾ dos quartos são para não fumadores e os quartos onde é permitido fumar estão localizados em andares ou alas separadas e obedecem à legislação nacional em vigor. Durante a vistoria, verifica-se visualmente se os quartos são para não fumadores.
IX.3 Existe um procedimento interno para fumadores durante o horário de trabalho. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	Não se pode fumar em áreas de <i>staff</i> interiores e o estabelecimento define um procedimento interno durante o horário de trabalho para os membros da equipa que fumam. Este procedimento é conhecido por todo o <i>staff</i> e garante que clientes e outros funcionários não são afetados. O estabelecimento cumpre com toda a legislação nacional pertinente. Durante a vistoria, o estabelecimento pode apresentar o procedimento operacional para funcionários que fumam.
IX.4 <i>A qualidade do ar do estabelecimento é monitorizada regularmente. (G)</i> <i>HH, PC, AL, CC, R, TER</i> <i>(no ato de candidatura deve ser apresentado o relatório da última monitorização da qualidade do ar interior realizada)</i>	De forma a garantir o bem-estar dos clientes e colaboradores, a qualidade do ar interior do estabelecimento é monitorizada com frequência. A monitorização da qualidade do ar pode ter em conta a frequência de renovação do ar, a temperatura e humidade e/ou a quantidade de rádon, bolors, óxidos de azoto (NO_x), dióxido de carbono (CO₂) e compostos orgânicos voláteis (COVs). Os valores monitorados não podem exceder os limites especificados pelas normas nacionais ou internacionais. Se os valores-limite forem excedidos, são tomadas medidas para solucionar qualquer problema (abertura regular de janelas, ajuste no sistema de ventilação, instalação de purificadores de ar, etc.). Para cumprir este critério, a monitorização do ar é realizada, pelo menos, uma vez por ano, no mínimo, em duas áreas diferentes do estabelecimento. Durante a candidatura o estabelecimento apresenta os resultados da monitorização da qualidade do ar interior.
IX.5 <i>Em caso de remodelação o estabelecimento utiliza produtos/materiais sustentáveis. (G)</i>	O estabelecimento utiliza materiais que garantam um menor impacto ambiental aquando da remodelação ou construção do espaço. Produtos mais sustentáveis a serem considerados para cumprimento deste critério:

HH, PC, AL, CC, R, TER <i>(no ato de candidatura deve apresentar as fichas técnicas de todos os produtos/materiais sustentáveis utilizados)</i>	• tintas e outros produtos que não contêm substâncias nocivas; • produtos/materiais naturais reaproveitados; • produtos provenientes de material reciclado; • madeira ou outros materiais vegetais colhidos de forma sustentável (por exemplo, produtos com o selo FSC) e de preferência de origem local. O estabelecimento pode, por exemplo, utilizar produtos com certificados reconhecidos nacional ou internacionalmente, ou fornecidos por empresas que tenham um sistema de gestão ambiental. Compostos orgânicos voláteis (COV) e metais pesados são evitados em todos os materiais utilizados. Durante a avaliação de candidatura, pode ser pedido ao estabelecimento evidências comprovativas do cumprimento do critério.
IX.6 <i>Em caso de remodelação o estabelecimento utiliza elementos tradicionais e locais. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER <i>(no ato de candidatura deve descrever, pelo menos, três produtos/materiais sustentáveis que tenham sido utilizados nas remodelações)</i>	O estabelecimento aproveita momentos de remodelação ou reconstrução do seu espaço para utilizar materiais locais e tradicionais em promoção da comunidade em que se insere. O estabelecimento pode ainda envolver a comunidade e artesãos locais para transmitir a educação, o conhecimento e experiência no uso de materiais, tecnologias e ferramentas para a remodelação. Quaisquer direitos de autor são sempre respeitados. Durante a vistoria são apresentados elementos autênticos da cultura local inseridos no espaço do estabelecimento.
X. ÁREAS VERDES	
X.1 São apenas utilizados fertilizantes, pesticidas e herbicidas de base orgânica ou naturais. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER <i>(no ato de candidatura deve ser apresentada uma listagem com a indicação dos diferentes produtos utilizados para a manutenção do jardim e das áreas verdes, ou uma declaração</i>	De forma a minimizar o uso de produtos químicos que potenciam a poluição dos ecossistemas, o estabelecimento não utiliza, nas suas áreas verdes, pesticidas químicos (incluindo herbicidas) e fertilizantes. Caso seja necessário a sua utilização, são usados produtos equivalentes biológicas ou naturais através de condicionadores de solo naturais. Alternativamente podem ser utilizadas chamas de gás ou controle mecânico para ervas daninhas. No caso de não haver substitutos biológicos ou naturais, o estabelecimento pode utilizar pesticidas químicos e fertilizantes. No entanto, para cumprimento deste critério apenas são utilizados produtos "prontos a usar", de preferência com libertação lenta, e normalmente só são utilizados uma vez por ano. A aplicação de pesticidas só pode ser realizada por uma equipa com formação para o efeito ou por uma empresa contratada licenciada.

<i>da empresa contratada para a manutenção dos espaços verdes em como não são utilizados pesticidas químicos ou fertilizantes, bem como o registo/plano das aplicações)</i>	As substâncias químicas são armazenadas adequadamente (ver critério VI.6). O critério é aplicável mesmo sendo uma empresa externa a responsável pela gestão das áreas verdes. Durante a avaliação da candidatura, o estabelecimento pode apresentar uma declaração sua ou da empresa contratada com os diferentes produtos utilizados para tratamento das áreas verdes.
X.2 Novas máquinas de cortar relva são elétricas ou manuais. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER <i>(no ato de candidatura devem ser apresentadas as fichas técnica das máquinas de cortar a relva adquiridas no último ano)</i>	Equipamento adquiridos no último ano para gestão e manutenção do relvado são energeticamente eficientes, com níveis controlados de ruído e emissões de carbono, manuais, elétricos ou com um certificado ambiental. Caso exista, no estabelecimento, uma área de relva superior a 4000 m², este critério serve apenas como Guia. O critério é aplicável mesmo sendo uma empresa externa a responsável pela gestão das áreas verdes. Durante a candidatura o estabelecimento apresenta as fichas técnicas dos equipamentos adquiridos no último ano.
X.3 Está instalado um sistema de rega inteligente/eficiente. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	De forma a minimizar o consumo de água para rega existe um procedimento operacional eficiente. A irrigação de áreas verdes é realizada nas horas da manhã ou da noite, utiliza sensores de humidade ou é um sistema gota-a-gota minimizando a evaporação e proporcionando uma melhor absorção por parte das raízes e plantas. Para cumprimento do critério pode, ainda, ser considerada a utilização de água da chuva recolhida, águas sanitárias tratadas ou águas residuais para a rega. Durante a vistoria, verifica-se visualmente o sistema de rega implementado no jardim do estabelecimento.
X.4 <i>O estabelecimento implementa iniciativas para proteger e promover a biodiversidade local no seu espaço. (O/G)</i> HH, PC (O) <i>AL, CC, R, TER (G)</i>	O estabelecimento implementa iniciativas para proteger, apoiar e promover a biodiversidade local nas suas instalações, sempre que possível. Exemplos de ações incluem: • Construção e manutenção de áreas verdes favoráveis aos polinizadores; • Construção e manutenção de um “green roof” e/ou paredes verdes verticais; • Erradicação de espécies invasoras que ameaçam as espécies locais; • Utilização de espécies nativas para telhados verdes, muros verdes, jardins e outras áreas exteriores; • Proporcionar condições favoráveis a espécies locais (por exemplo, casas de pássaros, hotéis de insetos, colmeias, etc.) • Proteção dos habitats das espécies locais nas instalações do estabelecimento ou nas suas proximidades; • Minimização da luminosidade e ruído para proteção das espécies que habitam o local no qual o estabelecimento está inserido;

	Qualquer ação deve apoiar espécies locais (nativas/indígenas/endêmicas/raras) de flora e fauna e não inclui a introdução de espécies exóticas ou invasoras. Qualquer ação para a erradicação de espécies invasoras é feita por meio manual. Durante a vistoria, o estabelecimento apresenta as condições favoráveis à biodiversidade local ou como contribui para a proteção dos habitats inseridos nas suas instalações.
X.5 <i>O estabelecimento erradica espécies invasoras nas suas instalações e, em novas áreas ajardinadas, apenas são utilizadas espécies nativas. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	O estabelecimento só compra espécies nativas de flora e fauna e erradica espécies exóticas ou invasoras nas suas instalações. A equipa responsável pela manutenção das áreas ajardinadas recebe formação e é informada sobre espécies autóctones a adquirir e sobre as ameaças das espécies exóticas invasoras, como identificá-las e como removê-las. Informações sobre espécies exóticas invasoras são, também, comunicadas às autoridades competentes. Este critério aplica-se caso a manutenção das áreas ajardinadas seja contratada a uma empresa externa. Durante a vistoria, o jardim é inspecionado para confirmar a presença de espécies autóctones e identificar potenciais espécies invasoras a serem erradicadas.
X.6 <i>No estabelecimento existe uma horta, um pomar ou um jardim de ervas aromáticas, devidamente cuidados. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	O estabelecimento tem uma horta de frutas e legumes, um jardim de ervas aromáticas ou um pomar nas suas instalações ou nas suas imediações. Para cumprir com este critério, a horta é mantida permanentemente e inclui ervas, plantas, árvores que produzem alimentos. Os produtos colhidos são oferecidos aos hóspedes (por exemplo, em bebidas, em produtos confeccionados e vendidos no local, etc.) ou são disponibilizados à equipa para usufruto próprio. Se possível, o estabelecimento também pode desenvolver atividades com a horta, com os hóspedes ou entidades locais (organizar visitas de estudo com escolas), etc. A manutenção da horta, pomar ou jardim segue os critérios relativos ao uso de pesticidas e fertilizantes (critério X.1), os procedimentos de rega (critério X.3) e a legislação nacional/local sobre a matéria. Atividades agrícolas, fonte do principal rendimento do estabelecimento: vinicultura, oliveiral, etc. estão excluídas deste critério. Durante a vistoria, confirma-se a presença de uma horta para usufruto interno.
XI. RESPONSABILIDADE SOCIAL DAS EMPRESAS	
XI.1 O estabelecimento cumpre com a legislação internacional, nacional e local.	O estabelecimento garante que adquiriu legalmente a propriedade em conformidade com os direitos locais e comunitários. Toda a atividade desenvolvida cumpre com a legislação e diretrizes internacionais, nacionais e locais, respeitando os direitos e normas da comunidade local na qual o estabelecimento está inserido.

(O) HH, PC, AL, CC, R, TER	No que se refere à gestão ambiental, as seguintes condições são cumpridas: • Qualquer atividade desenvolvida pelo estabelecimento não tem efeitos adversos nos ecossistemas naturais e na vida selvagem. • Qualquer perturbação identificada é minimizada e compensada devidamente de acordo com a legislação nacional, incluindo iniciativas para a redução da poluição sonora e luminosa, da utilização de contaminantes do ar, água e solo; etc. • Se o estabelecimento estiver próximo ou localizado numa área protegida, o mesmo conhece e respeita a legislação e regulamentos relativos à atividade turística dentro da área limitada. No que se refere aos direitos de trabalho, as seguintes condições são cumpridas: • Todos os funcionários recebem um contrato com os termos e condições de trabalho, incluindo informações sobre horário e salário. • Todos os funcionários recebem, pelo menos, o salário mínimo nacional. • Em caso de demissão e despedimento, os funcionários recebem qualquer dinheiro em dívida. • Todos os funcionários recebem informações por escrito sobre o código de conduta/políticas de trabalho do estabelecimento e o procedimento escrito para levantar preocupações/reclamações. • Para todos os funcionários menores de 18 anos, são seguidas as regulamentações nacionais, bem como a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança e as Convenções 138/182 da OIT (Organização Internacional do Trabalho). • Todos os funcionários recebem um tratamento justo e sem discriminação (em relação ao recrutamento, emprego geral, formação, promoção). • Todos os funcionários trabalham num ambiente seguro. • Todos os funcionários recebem formação e oportunidades de progressão na carreira. • Todos os funcionários podem dar feedback sobre as suas condições de trabalho (por exemplo, através de avaliações, inquérito de satisfação, etc.). • A entidade patronal mantém cópia das folhas de salário e um registo do número de horas de trabalho e horas extraordinárias. No que se refere às condições sanitárias e de segurança, as seguintes condições são cumpridas: • Todos os funcionários recebem informações e formação sobre os requisitos de saúde e segurança • Todos os funcionários têm acesso às políticas e planos internos de saúde e segurança • Todos os clientes têm acesso a informações escritas sobre segurança no estabelecimento No que se refere à proteção dos direitos da comunidade local, as seguintes condições são cumpridas: • A atividade desenvolvida não tem efeitos adversos na acessibilidade local; • A atividade desenvolvida não compromete o fornecimento de serviços básicos de alimentação, água e energia, assim como de serviços de saúde e saneamento; • O estabelecimento não impede o acesso dos residentes a locais históricos, arqueológicos ou religiosos; • A construção e demolição de edifícios e infraestruturas cumprem com a legislação e os requisitos sobre áreas protegidas. • O estabelecimento identifica e segue os códigos de conduta local e as diretrizes para projetos de arquitetura;
---	--

	Durante a candidatura é pedido a apresentação da política de responsabilidade social e ambiental.
XI.2 No estabelecimento é proibido o trabalho e exploração infantil. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	Como parte da responsabilidade social empresarial o estabelecimento não permite o trabalho infantil e garante que nenhum fornecedor contratado recorre à exploração infantil. O estabelecimento compromete-se a respeitar os direitos das crianças e a protegê-las de todas as formas de exploração, incluindo a exploração sexual. Caso algum membro da equipa identifique atividades de trabalho infantil ou de exploração sexual de crianças, apresenta imediatamente queixa às autoridades locais. O estabelecimento sensibiliza, ainda, os seus clientes e <i>staff</i> sobre atividades de trabalho infantil no destino e sobre como as evitar.
XI.3 Não são comercializados animais e plantas em risco de extinção ou artefactos históricos/arqueológicos. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	Espécies de animais selvagens não são adquiridas, criadas ou mantidas em cativeiro, exceto para atividades devidamente regulamentadas e por pessoas autorizadas e formadas. O tratamento de todos os animais selvagens e domésticos obedecem aos mais elevados padrões de bem-estar animal. Qualquer interação com a vida selvagem organizada pelo estabelecimento é realizada de forma responsável. De forma a proteger o património e a cultura local, artefactos históricos e arqueológicos não são vendidos, comercializados ou exibidos no estabelecimento, exceto se a legislação nacional e internacional o permitir. Durante a vistoria, verifica-se a presença de animais e de artefactos históricos para venda.
XI.4 <i>O estabelecimento garante a acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	O estabelecimento possibilita o acesso a pessoas de mobilidade reduzida, tanto junto dos clientes como junto da equipa. Este critério inclui o acesso a áreas comuns: entrada e receção, salas de reunião, restaurante, casas de banho comuns, piscinas, etc. Recomenda-se que o estabelecimento tenha, ainda, um quarto adaptado e que as instalações sejam aprovadas por uma associação nacional/local que apoia pessoas com deficiência. A acessibilidade inclusiva é comunicada aos hóspedes e funcionários de forma clara e precisa. Durante a vistoria, são verificados os diferentes espaços acessíveis a pessoas de mobilidade reduzida.
XI.5 <i>O estabelecimento é equitativo na contratação de mulheres e minorias locais. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	A administração não discrimina por idade, étnica, sexo, religião, etc. na contratação da equipa para quaisquer cargos. Em apoio à comunidade local, é importante que os residentes, especialmente as minorias, tenham igualdade de oportunidade de emprego e que seja oferecida formação e oportunidades de progressão de carreira, sempre que possível.
XI.6 <i>O estabelecimento apoia, pelo menos,</i>	Em prol do desenvolvimento sustentável, económico e sociocultural, o estabelecimento apoia, ativamente, iniciativas que promovam um desenvolvimento sustentável da comunidade local.

<i>duas atividades que contribuam para o desenvolvimento sustentável da comunidade local. (G)</i> <i>HH, PC, AL, CC, R, TER</i> <i>(no ato de candidatura devem ser apresentadas as evidências fotográficas, folhetos, publicações online, etc., relativas às atividades apoiadas)</i>	Recomenda-se que as atividades apoiadas sejam desenvolvidas nas imediações do estabelecimento, mas pode, se considerar, apoiar projetos em outras localidades. Alguns exemplos de iniciativas a apoiar: • Plantação de árvores e recuperação de áreas verdes / ajardinadas; • Projetos de preservação da biodiversidade ou projetos de criação de corredores naturais; • Proteção de áreas naturais e culturalmente sensíveis; • Projetos que abordam os impactos das mudanças climáticas; • Iniciativas ao ar livre que possam ser utilizadas pelo público geral; • Atividades com escolas ou associações que trabalham em iniciativas ambientais ou educacionais; • Atividades com grupos vulneráveis; • Prestação de serviços básicos de alimentação, água, energia, bem como serviços de saúde e saneamento básico em comunidades com mais necessidades; • Disponibilização de espaço para reuniões e eventos a custo zero ou reduzido para grupos locais, por exemplo, escolas ou ONGs; O estabelecimento deve, ainda, dar aos seus funcionários a oportunidade de voluntariar o seu tempo nestas iniciativas durante o seu horário de trabalho. Para cumprir com este critério, o estabelecimento apoia ativamente, pelo menos, duas ações/iniciativas. Durante a candidatura, o estabelecimento apresenta duas iniciativas locais apoiadas diretamente.
XI.7 <i>O estabelecimento disponibiliza meios para que empreendedores locais possam desenvolver e vender produtos sustentáveis com origem na cultura local. (G)</i> <i>HH, PC, AL, CC, R, TER</i>	Para promover o desenvolvimento da cultura e economia local o estabelecimento oferece meios para que pequenos empresários locais produzam e vendam produtos e serviços com base na história e na natureza local. Este apoio pode ser através da disponibilização de um espaço de loja dentro do estabelecimento ou através da compra direta para oferta ou revenda aos clientes. Os produtos são produzidos localmente e de forma sustentável. Durante a vistoria, verifica-se a presença de produtos desenvolvidos localmente com base na história e cultura local.
XI.8 <i>Não são organizados espetáculos que envolvam animais. (G)</i> <i>HH, PC, AL, CC, R, TER</i>	O estabelecimento não oferece espetáculos de entretenimento que envolvam animais domésticos ou selvagens. O critério aplica-se a espetáculos ao vivo ou a animais utilizados meramente para fotografias com os hóspedes.
XI.9 <i>O estabelecimento cumpre e segue regras que garantem o bem-estar</i>	Caso haja animais no estabelecimento este cumpre e segue diretrizes que respeitem o bem-estar animal. Para avaliar o bem-estar dos animais nas instalações, o Guia Global de Bem-Estar dos Animais em Turismo da ABTA deve ser respeitado com base nos seguintes princípios:

<i>animal. (G)</i> <i>HH, PC, AL, CC, R, TER</i>	1. Boa alimentação: Ausência de fome prolongada ou sede; 2. Bom alojamento: Conforto enquanto descansa, conforto térmico; 3. Boa saúde: Ausência de lesões, doenças e dores induzidas pelos responsáveis; 4. Comportamento adequado: Expressão de comportamentos sociais; comportamentos naturais; boa relação homem-animal; estado emocional positivo; 5. Proteção contra o medo e a angústia; ausência de medo/apatia geral; capacidade de se refugiar; ausência de modificação cirúrgica ou física da pele, tecidos, dentes ou estrutura óssea que não para fins de tratamento médico. Adicionalmente, o estabelecimento não oferece contato direto com animais selvagens em cativeiro. Durante a vistoria, verifica-se o estado e condição dos animais mantidos no estabelecimento.
XI.10 <i>O estabelecimento possui uma política de compras sustentáveis. (G)</i> <i>HH, PC, AL, CC, R, TER</i> <i>(no ato de candidatura deve ser apresentada a política de compras sustentáveis implementada)</i>	O estabelecimento formula e adota uma política de compras sustentáveis que privilegia fornecedores locais e produtos ambientalmente sustentáveis. A política de compras sustentáveis abrange bens alimentares; materiais de construção e consumíveis, bem como serviços. A política de compras sustentáveis visa assegurar um entendimento comum de compras sustentáveis e define requisitos gerais a serem seguidos pelo departamento de compras. A política de compras sustentáveis inclui aspetos ambientais e sociais. O documento deve ser revisto a cada três anos e caso o estabelecimento faça parte de uma cadeia internacional ou nacional, pode haver uma política comum de compras partilhada entre as diferentes unidades. Durante a candidatura, o estabelecimento apresenta a política de compras interna.
XI.11 <i>Materiais e produtos que já não são usados pelo estabelecimento são recolhidos e doados a organizações de cariz social. (G)</i> <i>HH, PC, AL, CC, R, TER</i> <i>(no ato de candidatura deve ser apresentada declaração relativa ao donativo ou outro tipo de evidência relevante)</i>	O estabelecimento recolhe e doa materiais e produtos que ainda podem ser utilizados, mas que já não são necessários para o estabelecimento. A doação pode ser coordenada com outras unidades na área, podendo ser selecionadas uma ou mais organizações a direcionar os bens a serem doados. Para cumprir este critério, o material recolhido foi doado nos últimos 12 meses.
XII. ATIVIDADES VERDES	

XII.1 São disponibilizadas informações sobre parques naturais, jardins e áreas protegidas na região onde o estabelecimento se insere. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	Para reforçar o perfil ambiental do estabelecimento e incentivar os hóspedes a envolverem-se em atividades sustentáveis, o estabelecimento disponibiliza informação sobre parques próximos ou áreas protegidas. A informação pode incluir um guia interpretativo local como, também, a indicação do comportamento responsável na visita a estas áreas. Ver também o critério XII.4. A informação pode aconselhar caminhadas, jogging, ciclismo, natação, vela, canoagem, observação de aves, piqueniques, parques infantis ao ar livre, etc. Informações podem ser obtidas na Recepção/concierge, num cantinho ambiental, através do canal interno nos monitores de TV, em folhetos presentes nos quartos e em outras áreas. O critério aplica-se à informação disponibilizada aos hóspedes, mas esta pode ser também disponibilizada a todas as equipas. Durante a vistoria, verifica-se a presença de informação do tipo e como esta é disponibilizada.
XII.2 Existem informações sobre o local mais próximo para aluguer/empréstimo de bicicletas. (O) HH, PC, AL, CC, TER	Para incentivar o uso do transporte sustentável, o estabelecimento fornece informações sobre o local mais próximo para empréstimo ou aluguer de bicicletas. Informações podem ser obtidas na recepção/concierge, num cantinho ambiental, através do canal interno nos monitores de TV, em folhetos presentes nos quartos e em outras áreas. O critério não é aplicável, caso o estabelecimento esteja numa área onde o uso de bicicleta é inseguro devido a condições de estrada perigosas, condições meteorológicas extremas ou outras circunstâncias especiais. Durante a vistoria, verifica-se a presença de informação sobre aluguer de bicicletas e como esta é disponibilizada.
XII.3 <i>Os clientes têm a oportunidade de alugar/utilizar bicicletas disponibilizadas pelo próprio estabelecimento. (G)</i> HH, PC, AL, CC, TER	Para incentivar o uso do transporte sustentável, o estabelecimento oferece aos hóspedes a possibilidade de emprestar ou alugar bicicletas diretamente no estabelecimento. Informações podem ser obtidas na Recepção/concierge, num cantinho ambiental, através do canal interno nos monitores de TV, em folhetos presentes nos quartos e em outras áreas. O critério não é aplicável, caso o estabelecimento esteja numa área onde o uso de bicicleta é inseguro devido a condições de estrada perigosas, condições meteorológicas extremas ou outras circunstâncias especiais. Durante a vistoria, verifica-se a presença de bicicletas para uso dos hóspedes.
XII.4 <i>O estabelecimento promove</i>	Para proteger a biodiversidade e a comunidade local, o estabelecimento promove um comportamento turístico responsável junto dos clientes.

<i>comportamentos responsáveis junto dos hóspedes. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	As informações podem incluir: • Códigos de conduta e conselhos de boas práticas em parques naturais, locais culturais e/ou historicamente sensíveis. Isto inclui, por exemplo, códigos de vestuário, códigos de conduta, informações sobre a época de encerramento ou áreas restritas, etc. (quando relevante) • Informações sobre praias ou marinas premiadas com Bandeira Azul nas proximidades; • Informações sobre atrações e operadores turísticos responsáveis; • Informações sobre os operadores turísticos que respeitam os direitos de bem-estar animal: Guia Global de Bem-Estar dos Animais em Turismo da ABTA (ver critério XI.9); • Guias sobre <i>souvenirs</i> explicando quais produtos devem ser comprados; • Informações sobre restaurantes que não oferecem espécies ameaçadas de extinção; • Informações sobre restaurantes, lojas e mercados que vendem refeições e produtos tradicionais e locais; • Códigos de conduta sobre a poluição sonora; • Iniciativas para reduzir a quantidade de resíduos produzidos no destino;
XII.5 <i>O estabelecimento organiza atividades de educação ambiental dirigidas a clientes. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER <i>(no ato de candidatura devem ser apresentadas as evidências fotográficas, folhetos, publicações online, relativas às atividades organizadas)</i>	O estabelecimento organiza e disponibiliza atividades de educação para o desenvolvimento sustentável. As atividades organizadas podem ser realizadas nas suas instalações ou nas suas imediações. As atividades de sensibilização podem envolver diretamente os hóspedes, colaboradores e parceiros e podem trabalhar diferentes temas e aproveitar dias comemorativos como: Hora do Planeta, Dia da Terra, Semana da Redução de Resíduos, Dia Mundial da Alimentação, Dia Mundial Vegan, Dia Mundial Vegetariano, Dia Mundial do Ambiente, etc. Outras iniciativas incluem a promoção de atividades sem carros, visitas guiadas ao jardim do estabelecimento ou outros jardins locais, eventos de plantação de árvores, outras atividades de proteção à flora e fauna locais, iniciativas de recolha de alimentos, limpezas de praias, participação em atividades com escolas, eventos de angariação de fundos, etc. O estabelecimento garante que todas as atividades são realizadas de forma sustentável e em conformidade com as leis nacionais e internacionais. Para cumprir este critério, os hóspedes participam ativamente em, pelo menos, duas iniciativas organizadas pelo estabelecimento. Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a documentação (fotos, acordos, material de marketing, etc.) mostrando as atividades de conscientização realizadas nos últimos 12 meses e planejadas para os próximos 12 meses.
XIII. ADMINISTRAÇÃO	
XIII.1 Todas as lojas ou concessionários a operar nas instalações do estabelecimento são informados sobre as iniciativas ambientais, sobre o	No caso de o estabelecimento ter lojas ou espaços concessionados nas suas instalações, é garantido que todas as empresas a operar têm conhecimento da sua política ambiental e sobre o Green Key.

programa Green Key e são sensibilizados a adotar os princípios e critérios do Programa. (O) HH, PC, CC	A troca de informação pode ser feita através de comunicação escrita ou em reuniões conjuntas, etc. Sempre que possível, os funcionários dessas lojas recebem formação sobre a gestão ambiental do estabelecimento. Entende-se por lojas concessionadas, empresas que não pertencem, de forma alguma, à entidade responsável pelo estabelecimento, por exemplo: cabeleiros, cafés, bares, restaurantes, ginásios, spa, agências de viagens e operadores turísticos, lojas de lembranças, lojas de roupa, quiosques, aluguer de bicicletas, etc. Adicionalmente, as empresas que desenvolvem negócio nas instalações do estabelecimento são desafiadas a conhecer e seguir os critérios Green Key. Durante a vistoria, pode-se verificar junto das lojas concessionadas o conhecimento dos funcionários e responsáveis sobre as iniciativas ambientais e sobre o Green Key.
XIII.2 Papel utilizado e adquirido para impressão interna e de brochuras possui algum tipo de selo ambiental, ou é reciclado ou produzido por uma empresa com um sistema de gestão ambiental implementado. (O) HH, PC, AL, CC, R, TER	Para diminuir o consumo de energia e o desperdício, a utilização de papel de impressão, envelopes e material impresso é minimizada ao máximo, sendo o papel de impressão utilizado é reciclado, certificado ambientalmente através do selo ambiental da UE, do FSC (de preferência FSC Reciclado ou FSC Mix), ou produzido por uma empresa com um sistema de gestão ambiental. Para cumprimento deste critério, pelo menos, ¾ de todo o papel utilizado no estabelecimento obedece aos requisitos. Durante a candidatura o estabelecimento apresenta comprovativo do papel utilizado para impressão interna ou para divulgação.
XIII.3 Existem medidas para reduzir o uso de papel nos escritórios, quartos e salas de reuniões. (O) HH, PC, AL, CC, TER	A utilização de papel nos escritórios, quartos e salas de reuniões é reduzida. Iniciativas para reduzir o uso de papel: diminuir a quantidade de papel disponibilizado nas salas de reuniões e nos quartos. Medidas simples de implementação podem ser: passar a disponibilizar blocos A5 e não A4; disponibilizar papel apenas a pedido, nas salas de reunião colocar alguns blocos centralmente e não em lugares individuais, incentivar a utilização de tablets / computadores; etc. Nos escritórios, pode-se passar a limitar a impressão de documentos, promover a impressão em frente e verso e/ou a reutilização de papel de rascunho em outras áreas; etc. Na Recepção pode-se ainda promover a fatura digital via email junto dos clientes. Para cumprir com este critério, o estabelecimento implementa iniciativas de redução de papel em, pelo menos, duas áreas de operação. Durante a vistoria, verifica-se quais as iniciativas implementadas para redução no uso de papel.
XIII.4 Fornecedores são informados sobre a política ambiental do estabelecimento e incentivados a seguir os critérios Green Key. (O)	Uma vez que o estabelecimento está em contacto direto com fornecedores de produtos e serviços, este comunica as suas iniciativas ambientais, incluindo informações sobre a Green Key. Qualquer informação dada aos fornecedores deve incluir o compromisso para a redução de recursos e com responsabilidade social. A comunicação pode ser realizada por escrito ou oralmente em reuniões.

HH, PC, AL, CC, R, TER	Adicionalmente, o estabelecimento desafia os fornecedores a seguir os mesmos padrões de sustentabilidade e os critérios Green Key. Durante a avaliação de candidatura, pode ser requisitado ao estabelecimento a apresentação de documentos que comprovem a comunicação sobre a política ambiental junto dos fornecedores.
XIII.5 <i>75% dos fornecedores possuem algum tipo de certificação ambiental e/ou uma política ambiental interna e pública. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER <i>(no ato de candidatura deve ser uma lista completa de fornecedores e respetivas certificações ou políticas ambientais)</i>	O estabelecimento garante que, pelo menos, ¾ dos seus fornecedores tem alguma certificado ambiental, um sistema de gestão ambiental, ou algum compromisso público e oficial para com o desenvolvimento sustentável. Durante a candidatura o estabelecimento apresenta declarações de, pelo menos, três entidades fornecedoras com certificado ambiental ou política de responsabilidade social e ambiental.
XIII.6 <i>Têxteis comprados ou alugados são ambientalmente certificados. (G)</i> HH, PC, AL, TER <i>(no ato de candidatura deve ser apresentada uma lista com, pelo menos, três têxteis adquiridos com a descrição da certificação que possuem)</i>	O estabelecimento assegura que os produtos têxteis comprados ou alugados são amigos do ambiente. Para cumprimento deste critério, pelo menos, três categorias de produtos têxteis (toalhas, lençóis de cama, toalhas de mesa, guardanapos em tecido, uniformes, etc.) obedecem aos requisitos. Os produtos têxteis têm um selo ambiental ou de comércio justo reconhecido internacionalmente ou a nível nacional. Produtos feitos de material 100% reciclado cumprem este critério. A utilização de têxteis feitos de fibras naturais, cultivadas sem pesticidas, material que possa ser facilmente reciclado (como tecidos de fibra única) ou têxteis de alta qualidade deve ser privilegiada, uma vez que têxteis de alta qualidade, por norma, têm um maior tempo de vida útil, reduzindo o consumo de recursos, resíduos e, a longo prazo, com retorno sobre o investimento inicial.
XIII.7 <i>Caso o serviço de lavandaria seja contratado, o estabelecimento garante que a empresa é local. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	Para reduzir a pegada de carbono associada ao transporte da lavandaria, o estabelecimento escolhe um serviço localizado a, no máximo, 100 km de distância do estabelecimento. Este critério não é aplicável, caso o estabelecimento tenha lavandaria interna para todas as suas necessidades. Durante a avaliação de candidatura, pode ser pedido ao estabelecimento documentação comprovativa do cumprimento do critério.
XIII.8 <i>75% dos bens duráveis adquiridos no último ano possuem algum tipo de certificação ambiental ou são produzidos por uma empresa com sistema de gestão ambiental implementado. (G)</i>	Para assegurar uma produção sustentável, bens duradouros adquiridos no último têm um selo ambiental de produção ou são produzidos por uma empresa com um sistema de gestão ambiental. Considera-se bens duráveis, materiais duradouros, como: móveis, tapetes, louça de mesa, etc. Dispositivos eletrónicos e eletrodomésticos não são abrangidos por este critério, uma vez que são abrangidos pela área VII.

HH, PC, AL, CC, R, TER <i>(no ato de candidatura deve ser apresentada uma lista completa dos bens duráveis adquiridos no último ano e respectivas certificações ambientais do produto ou da empresa.)</i>	Durante a avaliação de candidatura, pode ser requisitado ao estabelecimento documentação sobre bens duráveis adquiridos no último ano.
XIII.9 <i>Em caso de remodelação, o estabelecimento reutiliza ou faz "upcycle" dos seus próprios materiais. (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	De forma a reduzir a compra de bens duráveis, o estabelecimento recicla ou reutiliza materiais próprios ou compra bens em segunda-mão. Considera-se bens duráveis, materiais duradouros, como: móveis, tapetes, louça de mesa, etc. Considera-se a eficiência energética aquando da aquisição de aparelhos eletrónicos em segunda mão. Durante a avaliação de candidatura, pode ser requisitado ao estabelecimento documentação sobre bens duráveis adquiridos no último ano.
XIII.10 <i>75% dos veículos utilizados pelo estabelecimento são elétricos ou utilizam combustíveis renováveis. (G)</i> HH, PC, CC, R, A	Veículos motorizados utilizados pelo estabelecimento são sustentáveis. Considera-se como veículo sustentável aqueles que são movidos por combustíveis renováveis (biodiesel, biogás, etc.) ou elétricos. Considera-se veículos motorizados: carros, scooters, golf-carts e outros veículos utilizados para deslocação interna ou para transporte de clientes e <i>staff</i> ou de alimentos. O critério refere-se a veículos do próprio estabelecimento ou alugados. Para cumprir com este critério, pelo menos, ¾ de todos os veículos utilizados pelo obedecem aos requisitos. Durante a vistoria, confirma-se visualmente o tipo de veículos utilizados pela equipa.
XIII.11 <i>Veículos utilizados para o transporte de passageiros e mercadorias do estabelecimento não deixam o motor ligado enquanto parados (enquanto aguardam pelos passageiros ou mercadorias, ou enquanto as mercadorias são descarregadas). (G)</i> HH, PC, AL, CC, R, TER	Veículos que entram no estabelecimento não estão com os motores ligados enquanto aguardam pelos passageiros ou mercadorias. Para cumprir com este critério os veículos têm o motor ligado, no estabelecimento, no máximo, por dois minutos. O estabelecimento comunica aos hóspedes e à equipa sobre o procedimento através de sinalização junto à entrada do estabelecimento. Adicionalmente, a equipa que utiliza veículos no estabelecimento é informada sobre o procedimento a seguir na entrega de passageiros ou mercadorias. Durante a vistoria, verifica-se a presença de sinais com o procedimento para carros parados.
XIII.12 <i>Os colaboradores são incentivados a utilizar meios de transporte sustentáveis. (G)</i>	O estabelecimento possibilita e incentiva a sua equipa a utilizar meios de transporte sustentáveis (bicicleta, transportes públicos; uso de veículos elétricos, <i>carpooling</i>, etc.) O estabelecimento pode incentivar o uso junto dos membros da equipa ao ter, nas suas instalações, estacionamento seguro e bom para bicicletas,

<i>HH, PC, AL, CC, R, TER</i>	estações de carregamento de carros elétricos ou através incentivos financeiros, por exemplo, carregando o passe mensal. Durante a vistoria, verifica-se visualmente sinais a incentivar o uso de transportes sustentáveis e os meios disponibilizados para tal.
-------------------------------	---