

Critérios Green Key e Notas Explicativas

1 de outubro de 2026 – 31 de dezembro de 2031



Green Key

ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
I. Introdução.....	4
II. Critérios Imperativos e Critérios-Guia.....	5
III. Critérios.....	6
1. GESTÃO AMBIENTAL E SUSTENTÁVEL.....	6
Estratégia Ambiental e Envolvimento da Gestão do Topo	6
Responsabilidade Social Corporativa.....	12
Envolvimento da Equipa.....	33
2. SENSIBILIZAÇÃO E ENVOLVIMENTO DOS HÓSPEDES.....	39
Envolvimento dos Hóspedes.....	39
Turismo Responsável.....	45
3. ÁGUA.....	49
Gestão da Água.....	49
Poluição da Água	64
4. ENERGIA E CARBONO.....	67
Gestão de Energia	67
AVAC, Equipamentos e Iluminação	79
Gases com Efeito de Estufa.....	90
5. RESÍDUOS	93
Gestão de Resíduos.....	93
Redução de Resíduos.....	104
6. DEPARTAMENTO DE COMPRAS.....	111
Compras/Outras Aquisições	111

Alimentação e Bebidas	123
Lavagem e Limpeza	135
7. AMBIENTE ENVOLVENTE	144
Ambiente Interior	144
Proteção da Biodiversidade.....	151

I. Introdução.

O Green Key constitui um sistema de certificação independente, por entidade terceira, para estabelecimentos de turismo e hotelaria, permitindo a verificação da conformidade face a critérios de sustentabilidade definidos. O programa garante que estes estabelecimentos cumprem com normas rigorosas de sustentabilidade nas 7 secções seguintes: Gestão Ambiental e Sustentável, Sensibilização e Envolvimento dos Hóspedes, Água, Energia e Carbono, Resíduos, Departamento de Compras e Ambiente Envolvente.

O Green Key é aplicável a categorias específicas de estabelecimentos, identificadas de seguida, com as respetivas definições e critérios de elegibilidade.

- Hotéis e Hostels (HH)
- Parques de Campismo e Parques de Férias(CHP)
- Pequenos Alojamentos (SA)
- Centros de Congressos (CC)
- Restaurantes / Cafés (R)
- Atrações (A)

O Âmbito da certificação Green Key, com as especificações dos serviços, instalações e atividades incluídos e excluídos, está definido aqui.

O Glossário que clarifica a terminologia e os conceitos utilizados nos critérios Green Key está disponível aqui.

II. Critérios Imperativos e Critérios-Guia

Os critérios assinalados com (I) são critérios imperativos, enquanto os critérios assinalados com (G) são critérios guia. O candidato deve cumprir todos os critérios imperativos e um número crescente de critérios guia aplicáveis, em função do número de anos pelos quais o certificado foi atribuído, conforme indicado na tabela seguinte:

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

III. Critérios

1. GESTÃO AMBIENTAL E SUSTENTÁVEL		
Estratégia Ambiental e Envolvimento da Gestão de Topo, Responsabilidade Social Corporativa, Envolvimento da Equipa		
Estratégia Ambiental e Envolvimento da Gestão do Topo		
N.º	Critério	Notas Explicativas
1.1	A direção está envolvida e nomeia um Representante Green Key da unidade, de entre os colaboradores do estabelecimento. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância A nomeação de um Representante Green Key do Estabelecimento¹ contribui para garantir a coordenação, a continuidade e a comunicação de todos os esforços e iniciativas de sustentabilidade. Expectativas de implementação A direção do estabelecimento está envolvida na implementação das iniciativas de sustentabilidade e nomeia um Representante Green Key do Estabelecimento de entre o <i>staff</i>. Para garantir a continuidade durante a ausência ou licença do Representante Green Key do Estabelecimento, a direção nomeia igualmente um substituto designado. Os nomes e contactos tanto do Representante Green Key do Estabelecimento como do substituto são partilhados com o Green Key durante o processo de candidatura e sempre que ocorra uma alteração. O Representante Green Key do Estabelecimento é um membro permanente da equipa do estabelecimento. As principais funções do Representante Green Key do Estabelecimento incluem: • atuar como principal ponto de contacto para todas as questões de sustentabilidade junto da direção, do pessoal, dos fornecedores, do Green Key, do auditor e dos representantes com poder de decisão; • orientar e apoiar outros membros do pessoal em matérias de sustentabilidade (ver critério 1.20); • coordenar a formação² do pessoal relacionada com sustentabilidade (ver critério 1.21);

¹Ver glossário pág. 4.

²Ver glossário pág. 8.

		• assegurar que todos os dados de desempenho e de gestão³ necessários para a candidatura ao Green Key são recolhidos e submetidos (incluindo produtos químicos de limpeza/planos de limpeza, resíduos e a utilização eficiente de energia e água); • monitorizar a implementação dos objetivos estratégicos de sustentabilidade⁴ (ver critério 1.2) e o plano de ação anual (ver critério 1.3) do estabelecimento; • recolher e analisar sugestões de iniciativas de sustentabilidade apresentadas pelo pessoal e pelos hóspedes; • acompanhar e coordenar a comunicação relacionada com a candidatura ou renovação da certificação Green Key; e • assegurar que, caso o Representante Green Key do Estabelecimento não faça parte da direção, participa regularmente nas reuniões de direção para apresentar a evolução em matéria de sustentabilidade. É fortemente recomendado que o estabelecimento constitua um Comité Verde⁵ com representantes de todos os departamentos. O Comité Verde supervisiona a implementação das iniciativas e da estratégia de sustentabilidade em cooperação com o Representante Green Key do Estabelecimento e mantém os membros do pessoal informados. A responsabilidade final pela certificação Green Key cabe à direção ou liderança de topo do estabelecimento. Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, através de uma entrevista⁶ será confirmado que o(s) Representante(s) Green Key do Estabelecimento consegue(m) responder a questões relacionadas com as práticas de sustentabilidade implementadas no estabelecimento e com os critérios do programa Green Key.
1.2	O estabelecimento define objetivos estratégicos de sustentabilidade. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância A definição de objetivos estratégicos de sustentabilidade⁷ constitui uma base sólida e orientada para os resultados no trabalho de sustentabilidade do estabelecimento. Esta abordagem assegura o alinhamento, a melhoria contínua e a integração da sustentabilidade nas atividades principais da unidade. Expectativas de implementação A direção e o pessoal do estabelecimento (p. ex., sob supervisão do Representante Green Key do Estabelecimento) definem objetivos estratégicos de sustentabilidade que são mais ambiciosos do que o cumprimento da legislação e servem como compromisso com a melhoria contínua, o acompanhamento do progresso/monitorização e a orientação da tomada de decisões. Os objetivos centram-se num horizonte a longo prazo, em vez de ações específicas ou da forma como estas

³Ver glossário pág. .

⁴Ver glossário pág. 7.

⁵Ver glossário pág. 3.

⁶Ver glossário pág. 4.

⁷Ver glossário pág. 7.

		devem ser implementadas (aspecto abrangido no critério 1.3). Os objetivos estratégicos de sustentabilidade especificam um prazo de revisão, são formulados para um horizonte máximo de 6 anos e são avaliados em cada período de certificação (a cada 2 anos) de forma a garantir a sua relevância e nível de ambição contínuos. Os objetivos estão diretamente relacionados com o plano de ação anual (critério 1.3) e são utilizados para avaliar o sucesso deste mesmo plano de ação e do desempenho global do estabelecimento em matéria de sustentabilidade. Para os estabelecimentos com mais de 50 colaboradores, são formulados um mínimo de 4 objetivos estratégicos e, para os estabelecimentos com menos de 50 colaboradores, um mínimo de 2 objetivos estratégicos. Os estabelecimentos podem escolher as áreas em que pretendem centrar-se, desde que os objetivos abranjam pelo menos 2 áreas diferentes, por exemplo energia, água, resíduos, sustentabilidade social/RSC (p. ex., equidade entre o pessoal, inclusão e envolvimento da comunidade), proteção da biodiversidade, compras sustentáveis, gestão de riscos e crises, etc. Os objetivos baseiam-se em dados de desempenho reais ou em avaliações de um período de referência claramente definido, e respondem diretamente a questões, riscos ou áreas de melhoria identificados. Exemplos de dados subjacentes incluem dados de energia, água, resíduos ou carbono; avaliações do risco hídrico ou da biodiversidade; ou feedback de hóspedes e pessoal sobre o desempenho em matéria de RSC (p. ex., proveniente dos critérios 3.1, 4.1, 5.6, 7.12). Sempre que disponíveis, é aconselhado ter em conta valores de referência regionais para garantir a relevância e a ambição. Os estabelecimentos candidatos pela primeira vez que ainda não disponham de dados anuais completos devem basear os seus objetivos nos dados mais precisos e representativos disponíveis (por exemplo, com base no mínimo de 3 meses de dados que devem ser submetidos para outros critérios). Exemplos de objetivos estratégicos incluem: - reduzir as emissões de gases com efeito de estufa (Âmbito 1 e 2) em pelo menos 20% até 20XX, em comparação com o ano de referência 20XX, o que equivale a uma redução anual de aproximadamente 5%, em linha com o Acordo de Paris; - restaurar pelo menos 20% das instalações (por área) para habitat natural ou semi-natural até 20XX (para mais exemplos, ver critério 7.11), ou quaisquer outros objetivos de biodiversidade, por exemplo seguindo a abordagem do Turismo Positivo para a Natureza⁸ de proteção da biodiversidade local ou internacional; - reduzir o consumo de energia para aquecimento e arrefecimento em 15% até 20XX, em comparação com o ano de referência 20XX; - eliminar todos os artigos de plástico de uso único até ao final de 20XX; - reduzir o consumo total de água por noite de hóspede em 10% até 20XX, em comparação com os dados de desempenho do ano de referência 20XX; - alcançar a paridade de género em cargos de chefia (pelo menos 40% de mulheres) até 20XX;
--	--	---

		g) realizar formação anual de prevenção do assédio e de proteção para todo o pessoal, com especial ênfase na proteção de crianças, mulheres e grupos vulneráveis; h) contribuir com, pelo menos, 1% dos lucros ou receitas anuais para projetos ou parcerias comunitárias locais; e/ou i) adotar uma meta de contratação local: garantir que pelo menos 60% do pessoal permanente é residente na zona local. Os objetivos estratégicos de sustentabilidade são desenvolvidos em conjunto pela direção e pelo pessoal, assegurando que ambos os grupos contribuem para a identificação e priorização das ambições de sustentabilidade. A direção é responsável pela exatidão dos objetivos, pela sua implementação e pelo acompanhamento. Caso um objetivo não seja cumprido, é fornecida uma reflexão crítica sobre as razões do incumprimento e, se justificado, o estabelecimento pode continuar a trabalhar no mesmo objetivo no período seguinte. Os objetivos são comunicados ao pessoal (p. ex., durante o <i>onboarding</i>) e podem ser disponibilizados aos hóspedes, quando adequado (p. ex., no <i>website</i>, no <i>lobby</i>, em materiais disponíveis nos quartos). Para reforçar a relevância local, recomenda-se que sejam criados em conjunto com outros intervenientes relevantes, como membros da comunidade. Ao preparar os objetivos estratégicos de sustentabilidade, os critérios Green Key podem servir de inspiração. É recomendado que o estabelecimento formule igualmente uma visão e uma declaração de missão de sustentabilidade. Os objetivos devem apoiar e ser coerentes com esta direção a longo prazo. Se o estabelecimento fizer parte de uma cadeia, os objetivos estratégicos definidos a nível de grupo podem servir de inspiração, desde que sejam traduzidos em objetivos individuais/locais específicos. Se forem adotados sem qualquer tipo de alterações, o estabelecimento justifica a sua relevância (p. ex., prazo, incidência, metas percentuais). Os documentos de âmbito da cadeia podem ser aceites como evidência se o estabelecimento demonstrar que as ações são implementadas na sua unidade e são adequadas ao seu contexto estrutural, geográfico e cultural. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta os seus objetivos estratégicos de sustentabilidade, escritos e datados. É verificado que: • foram comunicados internamente e estão disponíveis para o pessoal; • abrangem pelo menos 2 das diferentes áreas listadas acima; • têm menos de 2 anos; e • foram desenvolvidos por colaboradores e pela gestão. O Representante Green Key do Estabelecimento é ainda responsável pela veracidade do plano e respetivo acompanhamento.
--	--	---

1.3	O estabelecimento define um plano de ação alinhado com os seus objetivos estratégicos de sustentabilidade. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Para traduzir os objetivos estratégicos de sustentabilidade do estabelecimento⁹ (critério 1.2) em ações mensuráveis e orientadas para objetivos, é necessário um plano de ação. Este assegura a implementação prática dos objetivos estratégicos e fornece um quadro de referência para o acompanhamento do progresso e a melhoria contínua. Expectativas de implementação O estabelecimento define um plano de ação que estabelece medidas concretas para a implementação dos seus objetivos estratégicos de sustentabilidade (critério 1.2). O plano de ação é uma ferramenta operacional central do sistema de gestão de sustentabilidade do estabelecimento, que reflete a relevância para o contexto específico da unidade. Por exemplo, se a escassez de água for uma preocupação regional, o plano de ação dará maior ênfase às iniciativas de poupança de água. O plano de ação abrange todo o período de certificação (24 meses), com as ações claramente divididas por ano para acompanhar o progresso e permitir atualizações anuais. Para os estabelecimentos com mais de 50 colaboradores, o plano inclui um mínimo de 4 ações por período de certificação. Para os estabelecimentos com menos de 50 colaboradores, são incluídas pelo menos 2 ações por período de certificação. As ações abrangem pelo menos 2 áreas Green Key, por exemplo energia, água, resíduos, sustentabilidade social/RSC (p. ex., equidade entre o pessoal, inclusão e envolvimento da comunidade), proteção da biodiversidade, compras sustentáveis, gestão de riscos e crises, etc., e cada ação está relacionada com pelo menos 1 objetivo estratégico de sustentabilidade. Se desenvolvido no âmbito do critério 1.2., o plano reflete igualmente a visão, a missão e as prioridades temáticas dos objetivos, assegurando uma abordagem coerente e orientada para objetivos. Ao preparar o plano de ação anual, recomenda-se a utilização dos critérios Green Key como inspiração, tanto no que diz respeito à conformidade com critérios guia ainda não implementados como para reforçar e melhorar o desempenho nos critérios imperativos e critérios guia já implementados. As ações já alcançadas não são incluídas no plano de ação anual, e listar um critério guia como uma ação não é suficiente. No entanto, é aceitável incluir ações de apoio que contribuam para a futura implementação de um critério guia (p. ex., a realização de um estudo de viabilidade em preparação para o cumprimento de um critério-guia específico). Todas as ações são mensuráveis (p. ex., número, percentagem, quantidade ou tarefa concluída). Para cada ação, o seguinte é claramente documentado: • uma descrição da ação, o respetivo cronograma e o resultado esperado; • o departamento ou os membros do pessoal responsáveis; e • a ligação ao(s) objetivo(s) estratégico(s) de sustentabilidade que apoia.
-----	--	--

⁹Ver glossário pág. 7.

		As ações são desenvolvidas em conjunto pela direção e pelo pessoal (p. ex., sob supervisão do Representante Green Key do Estabelecimento), assegurando que ambos os grupos contribuem para a identificação e priorização das ações. A direção é responsável pela exatidão das ações, pela sua implementação e pelo acompanhamento. Caso uma ação não tenha sido cumprida, o estabelecimento apresenta uma justificação clara e documentada que explica as razões (p. ex., limitações financeiras, estruturais, contextuais ou de calendário) e apresenta um plano de ação concreto para concluir a mesma ação no próximo período de certificação ou para a substituir por uma alternativa mais viável. Se o estabelecimento fizer parte de uma cadeia, as ações a nível de grupo podem servir de inspiração, desde que sejam traduzidas em ações individuais/loais específicas. Se forem adotadas sem modificação, o estabelecimento justifica a sua relevância. Os documentos/ações de âmbito global da cadeia podem ser aceites como evidência se o estabelecimento demonstrar que as ações são implementadas na sua unidade e são adequadas ao seu contexto estrutural, geográfico e cultural. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o plano de ação anual escrito para o próximo período de certificação. É verificado que o plano: • inclui um mínimo de 4 ações (para estabelecimentos com mais de 50 colaboradores) ou 2 ações (para estabelecimentos com menos de 50 colaboradores) por período de certificação; • contém ações associadas a 1 ou mais objetivos estratégicos de sustentabilidade¹⁰; • inclui cronogramas e os departamentos ou membros do pessoal responsáveis; e • foi comunicado internamente e está disponível para o pessoal. Em circunstâncias específicas, no caso de renovações de candidatura, o estabelecimento apresenta evidências da implementação ou da conclusão do plano de ação anterior. Estas podem incluir relatórios, fotografias, contratos, acordos de parceria, registos de formação¹¹ ou outra documentação verificável. Os exemplos incluem: a) um convite ou registo de um evento de sustentabilidade destinado à equipa (p. ex., voluntariado, ações de sensibilização); b) um contrato, acordo de parceria ou Memorando de Entendimento com uma ONG ou organização de sustentabilidade; c) comprovativo de adesão a uma iniciativa sustentável ou social relacionada com uma ação de sustentabilidade; e/ou d) relatórios, atas ou registos de atividades relacionados com a ação. Se as ações não forem cumpridas, no caso de estabelecimentos em renovação, é apresentada uma justificação documentada e um plano que explica se as ações não cumpridas serão implementadas no próximo período de certificação (e de que forma), ou por que razão não são consideradas viáveis para o estabelecimento.
--	--	--

¹⁰Ver glossário pág. 7.

¹¹Ver glossário pág. 8.

Responsabilidade Social Corporativa

1.4	O estabelecimento assegura práticas laborais justas, incluindo contratos escritos, igualdade de remuneração por trabalho igual e remuneração igual ou superior ao salário digno para todos os colaboradores e trabalhadores subcontratados. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Assegurar práticas laborais justas é essencial para salvaguardar o bem-estar dos colaboradores, promover a igualdade e fomentar uma conduta empresarial responsável. Numa força de trabalho diversificada, as condições de emprego transparentes e legais ajudam a reduzir as desigualdades e a promover um local de trabalho seguro e respeitoso. Expectativas de implementação O estabelecimento assegura práticas laborais justas para todos os colaboradores (incluindo trabalhadores subcontratados, trabalhadores externos e prestadores de serviços que trabalham no local). Tal inclui contratos escritos, igualdade de remuneração por trabalho igual e remuneração igual ou superior ao salário digno para todos os colaboradores e trabalhadores subcontratados¹². Para cumprir este critério, o estabelecimento: • assegura que todos os colaboradores recebem pelo menos o salário mínimo legal por hora ou, quando não existe um referencial legal, um salário digno calculado de acordo com os princípios da Organização Internacional do Trabalho (OIT) para estimar o salário digno; • fornece contratos de trabalho escritos a todo o pessoal, que incluem informações sobre o salário, o horário de trabalho (ou, quando aplicável, o número de dias de trabalho por ano) e o descritivo funcional. Os contratos são explicados numa língua ou formato compreensível para o colaborador, com apoio de tradução ou explicação verbal, sempre que necessário. Os colaboradores recebem ainda recibos de vencimento com indicação das horas ou dias trabalhados, remuneração recebida e eventuais horas extra ou compensações; • garante igualdade de remuneração por trabalho igual, independentemente do género, etnia ou estatuto de deficiência, e assegura que as escalas salariais são transparentes (salvo indicação contrária da legislação nacional). Recomenda-se uma estrutura salarial documentada (p. ex., grelha salarial, tabela de remunerações ou enquadramento remuneratório), que reflita fatores como a experiência e a antiguidade; • exige a existência de contratos com todos os prestadores de serviços subcontratados geridos internamente, que confirmem o cumprimento dos mesmos princípios de remuneração e de trabalho justo. Caso existam instalações geridas externamente, o estabelecimento deve informar formalmente e incentivar, por escrito, a adoção dos mesmos padrões. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação de suporte que demonstra a conformidade com as práticas laborais justas.
-----	---	--

¹²Ver glossário pág. 5.

		Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens¹³ da documentação de suporte, analisando uma amostra de 3 contratos de trabalho em comparação com a documentação de processamento salarial e estrutura salarial¹⁴ (p. ex., síntese de processamento salarial, grelha salarial, tabela de remunerações ou enquadramento remuneratório) para verificar a existência de contratos escritos para todo o pessoal; o alinhamento dos níveis salariais com os requisitos do salário mínimo legal ou do salário digno; e que é garantida a igualdade de remuneração por trabalho igual (metodologia C). Em circunstâncias específicas, quando existem trabalhadores subcontratados ou externos a trabalhar no local, o auditor realiza amostragens¹⁵ da documentação de suporte, analisando uma amostra de 3 acordos escritos para confirmar que aderem aos mesmos princípios salariais e de trabalho (metodologia C). Se o auditor observar inconsistências ou suspeitar de irregularidades, é realizada pelo menos 1 entrevista anónima com colaboradores selecionados e pessoal subcontratado para confirmar o cumprimento dos requisitos do salário mínimo legal e dos referenciais de salário digno.
1.5	O estabelecimento não recorre nem aceita trabalho infantil e assegura a proteção de menores no emprego. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Prevenir o trabalho infantil e proteger os menores no local de trabalho são aspetos essenciais de uma conduta empresarial responsável e da diligência devida em matéria de direitos humanos. Assegurar que não são empregados menores e que os jovens são devidamente protegidos contribui para a sustentabilidade social, está alinhado com as convenções internacionais do trabalho e contribui para a proteção e o bem-estar das crianças nas comunidades locais. Expectativas de implementação O estabelecimento assegura que nenhuma criança com menos de 14¹⁶ anos é contratada e que qualquer envolvimento de menores com menos de 18 anos no local de trabalho é estritamente regulamentado, de natureza protetora e conforme com as normas nacionais e internacionais de proteção de menores. O estabelecimento assegura ainda que não são contratados fornecedores que recorram a trabalho infantil. O estabelecimento: • abstém-se, em qualquer circunstância, da contratação de crianças com idade inferior a 14 anos¹⁷;

¹³Ver glossário pág. 7.

¹⁴Ver glossário pág. 5.

¹⁵Ver glossário pág. 7.

¹⁶ Em Portugal, a legislação laboral nacional estabelece requisitos mais exigentes relativamente à idade mínima de admissão ao trabalho. A regra geral estabelece os 16 anos como idade mínima, estando o trabalho de menores de 16 anos sujeito a condições muito específicas previstas na legislação.

		- cumpra a legislação nacional e, na sua ausência ou quando esta seja menos exigente do que o presente critério, cumpra a Convenção da ONU sobre os Direitos da Criança e as Convenções da OIT n.º 138 (Idade Mínima) e n.º 182 (Piores Formas de Trabalho Infantil); e - respeite os direitos das crianças e proteja-as de todas as formas de exploração, incluindo a exploração sexual. Se forem empregadas pessoas com menos de 18 anos (p. ex., através de estágios, programas de aprendizagem, funções remuneradas ou não remuneradas), o estabelecimento assegura que: - é obtida autorização escrita de um progenitor ou representante legal; ou existe um acordo escrito com a instituição de ensino, que especifica a natureza das tarefas e o horário de trabalho; e - são cumpridas todas as leis laborais aplicáveis, incluindo as relativas ao número máximo de horas de trabalho, períodos mínimos de descanso e pausas, dias de folga e férias anuais, remuneração e seguro (quando exigido). Na ausência de legislação nacional, são seguidas as Orientações da OIT. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta: - uma declaração assinada confirmando que não são empregadas crianças com menos de 14 anos. A inspeção visual confirma igualmente este facto; e - o consentimento escrito do encarregado de educação ou os acordos com instituições de ensino (quando aplicável), bem como registos que demonstrem o cumprimento das leis laborais aplicáveis a qualquer indivíduo com menos de 18 anos que trabalhe no estabelecimento. Os documentos podem ser apresentados de forma anónima mas a ocultação de dados pessoais não é obrigatória, uma vez que não são efetuadas cópias; a verificação é exclusivamente visual.
1.6	O estabelecimento disponibiliza mecanismos de reclamação e denúncia acessíveis e sem retaliação para comunicar situações de exploração, discriminação e assédio. (I) HH, CHP, CC, R, A	Relevância Os sistemas de reclamação e denúncia eficazes são essenciais para salvaguardar os direitos humanos, a integridade no local de trabalho e o comportamento ético. O estabelecimento assegura que todo o pessoal (incluindo o pessoal subcontratado) e os hóspedes têm acesso a um mecanismo seguro e confidencial para comunicar situações de exploração, discriminação e assédio, sem receio de retaliação. Expectativas de implementação O estabelecimento implementa um sistema básico, claro e acessível para comunicar preocupações. No mínimo, o estabelecimento dispõe de: - um procedimento escrito de reclamação e denúncia que explica como comunicar uma preocupação, quem a recebe, os passos para o acompanhamento e investigação, os prazos previstos e as garantias de confidencialidade e de não retaliação; - pelo menos 1 canal de comunicação confidencial ou anónimo, tal como o acesso a um canal de denúncia externo independente (p. ex., plataforma de denúncia da FEE) ou canal equivalente de terceiros;

		• informação ao pessoal sobre como utilizar o sistema, assegurando que todos os colaboradores (incluindo os trabalhadores subcontratados) sabem onde comunicar preocupações e compreendem os seus direitos a uma comunicação segura e confidencial. A informação é acessível e compreensível para todo o pessoal; e • opções de comunicação para os hóspedes, permitindo que os visitantes comuniquem confidencialmente qualquer forma de exploração ou comportamento indevido que observem. Esta informação está disponível nos materiais dirigidos aos hóspedes (p. ex., livros de informações, páginas de boas-vindas digitais, sinalização, etc.). Este critério aplica-se a estabelecimentos com mais de 50 colaboradores. Os estabelecimentos com menos de 50 colaboradores são incentivados a desenvolver outras opções de comunicação proporcionais (p. ex., comunicação interna simplificada, representante do pessoal, práticas de comunicação em regime de porta aberta). Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta: • o procedimento escrito de reclamação e denúncia, que explica como reportar uma preocupação, quem a recebe, as etapas de acompanhamento e investigação, os prazos previstos e as garantias de confidencialidade e não retaliação evidência da comunicação aos colaboradores (p. ex., materiais de acolhimento, avisos internos, registos de formação) que demonstre que os colaboradores estão informados sobre o sistema de comunicação e sabem como aceder ao mesmo; • confirmação de um canal de comunicação anónimo ou confidencial, como o acesso a uma plataforma externa de denúncia ou documentação de um mecanismo equivalente de terceiros; e • materiais dirigidos aos hóspedes que demonstram como os visitantes são informados sobre os mecanismos de comunicação disponíveis (p. ex., capturas de ecrã, fotografias, páginas impressas). Durante a inspeção visual, o auditor realiza pelo menos 1 entrevista com o <i>staff</i> presente na auditoria para confirmar que estes conhecem os mecanismos existentes e se sentem capazes de os utilizar sem receio de retaliação.
1.7	O estabelecimento dispõe de procedimentos para assegurar um ambiente de trabalho seguro e saudável. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Um ambiente de trabalho seguro e de apoio é essencial para a saúde, a satisfação e o desempenho dos colaboradores, e constitui a base de operações empresariais responsáveis e sustentáveis. Ao assegurar práticas sólidas de saúde e segurança no trabalho e ao promover o bem-estar do pessoal, o estabelecimento ajuda a prevenir lesões no local de trabalho e o <i>stress</i>, e fomenta uma cultura organizacional positiva que beneficia tanto os colaboradores como a qualidade do serviço. Expectativas de implementação O estabelecimento assegura a saúde e segurança no trabalho de todo o pessoal, através da: • disponibilização de políticas escritas de saúde e segurança e de procedimentos de emergência que são acessíveis e claramente comunicados a todo o pessoal; e

		• garantia de que as medidas de saúde e segurança se refletem nas operações práticas do quotidiano, e não apenas na documentação escrita. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta: • políticas escritas de saúde e segurança e planos de emergência acessíveis a todo o pessoal; e • evidências de que estes procedimentos são comunicados e implementados nas operações práticas do quotidiano (p. ex., sinalização na área do pessoal).
1.8	O estabelecimento coopera ativamente com um número definido de partes interessadas externas relevantes em iniciativas de desenvolvimento comunitário ambiental ou social. (I) HH, CHP, SA, R, A, CC	Relevância Para fomentar um envolvimento significativo entre o estabelecimento e a comunidade envolvente, este critério visa promover uma cooperação mensurável e a longo prazo com partes interessadas externas para apoiar a educação ambiental, o património cultural local e o desenvolvimento sustentável do destino. Expectativas de implementação O estabelecimento coopera ativamente com partes interessadas externas relevantes em questões de desenvolvimento sustentável, tais como questões ambientais, sociais, culturais, educativas, económicas, de qualidade, de direitos humanos, de saúde, de gestão de riscos e crises. Sempre que relevante, é incentivada a cooperação com partes interessadas envolvidas na proteção e valorização de sítios e tradições históricos, arqueológicos, culturais e de importância espiritual locais. É fortemente recomendado selecionar parceiros de cooperação com base no contexto local, ou nas questões, riscos, ou áreas de melhoria identificadas no critério 1.2. Para os estabelecimentos com mais de 50 colaboradores, existe um mínimo de 2 cooperações ativas com partes interessadas relevantes. Os estabelecimentos com menos de 50 colaboradores têm um mínimo de 1 parceria ativa com uma parte interessada relevante. Pelo menos 1 cooperação incide sobre a área envolvente do estabelecimento (regional/local); quando são exigidas 2 parcerias, a segunda cooperação poderá centrar-se no apoio a projetos noutras áreas geográficas. As cooperações podem incidir sobre a educação ambiental ou a sensibilização, a colaboração sociocultural ou o desenvolvimento regional sustentável. As partes interessadas relevantes incluem (mas não se limitam a) organizações não governamentais, grupos comunitários locais, autoridades locais, residentes, escolas locais, autoridades de gestão de áreas protegidas, instituições do património, ou organizações da sociedade civil centradas na sustentabilidade, etc. Para ser aprovada, a cooperação deve ser uma cooperação ativa bidirecional entre o estabelecimento e as partes interessadas relevantes, que traz benefícios para ambas as partes. Uma cooperação ativa é uma relação mutuamente benéfica que envolve pelo menos 1 forma de interação durante o período de certificação, tal como: coorganização de um evento ou iniciativa pública; desenvolvimento e implementação conjuntos de projetos educativos ou baseados na comunidade; voluntariado de colaboradores durante o horário de trabalho; ações conjuntas de angariação de fundos ou de

		disponibilização de bens e serviços, que ultrapassem donativos ocasionais. O apoio passivo, como doações isoladas sem interação, a mera compra de produtos, ou a comunicação unilateral, não se qualifica como cooperação ativa. Se o estabelecimento fizer parte de uma cadeia, as colaborações podem alinhar-se com as colaborações estratégicas mais amplas do grupo, desde que sejam adaptadas ao estabelecimento candidato específico. Exemplos de colaborações ativas incluem: a) proteção de áreas naturais e culturalmente sensíveis; b) projetos que abordem os impactos das alterações climáticas; c) criação de infraestruturas ao ar livre (criação de locais de amarração de embarcações ambientalmente responsáveis, percursos de natureza) que possam ser igualmente utilizadas pelo público; d) atividades com escolas ou comunidades que trabalhem em iniciativas ambientais ou educativas; e) atividades com pessoas com necessidades adicionais (grupos vulneráveis e/ou com menos recursos); f) atividades que promovam a justiça social e a igualdade de direitos; g) prestação de serviços básicos de alimentação, água e energia, bem como de saúde e saneamento nas comunidades; h) apoio a museus para promover o património local; e/ou i) cooperação com grupos comunitários locais/organismos de gestão de destinos/autoridades no planeamento e gestão do turismo sustentável no destino, projetos locais de infraestrutura e de desenvolvimento social da comunidade (p. ex., saneamento). As colaborações baseadas unicamente na compra de produtos locais ou no apoio a atividades autónomas de conservação da biodiversidade não cumprem este critério (o último aspeto está abrangido pelo critério 7.11). Evidência de auditoria Durante a auditoria, os estabelecimentos com mais de 50 colaboradores apresentam evidências de um mínimo de 2 cooperações ativas. Os estabelecimentos com menos de 50 colaboradores apresentam evidências de 1 cooperação ativa. (p. ex., atas de reuniões, relatórios de atividades, materiais desenvolvidos em conjunto). As evidências submetidas (p. ex., atas de reuniões, relatórios de atividades, materiais desenvolvidos em conjunto) demonstram a cooperação ativa com partes interessadas relevantes, definida como uma relação mutuamente benéfica que envolve pelo menos 1 interação documentada durante o período de certificação. Em circunstâncias específicas, para estabelecimentos candidatos pela primeira vez, o estabelecimento apresenta os contratos/acordos de cooperação e as ações planeadas.
--	--	--

1.9	O estabelecimento demonstra respeito pelos povos indígenas nas suas operações e representações. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância As operações de turismo e hotelaria podem prejudicar involuntariamente os povos indígenas, perturbando as tradições culturais, restringindo o acesso à terra ou a recursos, ou ignorando os direitos e sistemas de conhecimento indígenas. Sempre que estejam presentes povos indígenas, o envolvimento respeitoso e a tomada de decisões informada são essenciais para prevenir danos, evitar a apropriação cultural e apoiar a proteção do património cultural, do conhecimento tradicional e do bem-estar da comunidade. Expectativas de implementação O estabelecimento assegura que as suas operações, projetos de desenvolvimento e experiências para os hóspedes respeitam os povos indígenas, salvaguardando os seus direitos e o acesso a recursos essenciais e sítios de importância cultural. Tal inclui um compromisso com a integridade cultural, a partilha equitativa de benefícios e a proteção do bem-estar social e ambiental. Para cumprir este critério, o estabelecimento avalia se existem povos indígenas num raio de 100 km do estabelecimento. Para esta avaliação, o estabelecimento pode consultar informação disponível publicamente ou reconhecida localmente, incluindo: • povos ou territórios indígenas reconhecidos na área; • sítios, rotas, tradições ou práticas culturais, históricas, arqueológicas ou espirituais indígenas; e • designações do Património Mundial da UNESCO ou do Património Cultural Imaterial associadas a povos indígenas. Se a avaliação confirmar que não existem povos indígenas nem bens culturais indígenas dentro deste raio, este critério é considerado Não Aplicável (N/A). Quando são identificados povos indígenas, o estabelecimento assegura que as suas atividades destinadas aos hóspedes, a gestão do local e as decisões de desenvolvimento respeitam os direitos, a cultura e o acesso aos recursos dos povos indígenas. E o estabelecimento assegura ainda que: • todas as representações de povos indígenas (p. ex., materiais dirigidos aos hóspedes, espetáculos, artesanato, narrativas orais, decoração) são desenvolvidas em consulta com os povos indígenas relevantes. O que inclui consentimento escrito e compensação justa, quando aplicável; • quando aplicável, a autenticidade e a essência de rituais, danças ou cerimónias indígenas partilhados com os turistas são preservadas e apresentadas em conformidade com as práticas aprovadas pela comunidade, incluindo as reconhecidas como Património Cultural Imaterial da UNESCO; • quando aplicável, qualquer redesenho de espaços comunitários ou iniciativas relacionadas com a biodiversidade (p. ex., criação de espaços verdes, plantação de espécies nativas, restauro de habitats, experiências de turismo baseadas na natureza) integra conhecimentos ecológicos tradicionais ou indígenas e inclui consulta para identificar e mitigar riscos de degradação cultural ou social (p. ex., deslocamento, perda de tradições);
-----	---	---

		- o acesso a serviços e recursos essenciais (p. ex., alimentação, água, cuidados de saúde, saneamento, educação, meios de subsistência, recursos naturais ou sítios de importância cultural) não é restringido nem comprometido pelas operações do estabelecimento; - quando aplicável, é obtido consentimento livre, prévio e informado (CLPI) por escrito para a utilização ou aquisição de recursos terrestres e hídricos, cumprindo estritamente os regulamentos locais de zonamento, património e proteção ambiental; e - os serviços essenciais no local (p. ex., instalações médicas) são partilhados com as comunidades circundantes, quando tais serviços não estejam de outra forma disponíveis. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta uma síntese da avaliação que identifica povos indígenas, bens culturais e sítios patrimoniais, ou uma explicação justificada se a avaliação demonstrar que nenhum está presente. Em circunstâncias específicas, e consoante o resultado do mapeamento, o estabelecimento apresenta: - exemplos de materiais dirigidos aos hóspedes (p. ex., brochuras para hóspedes, elementos narrativos, decoração) que reflitam com precisão o conteúdo indígena aprovado e creditem os detentores ou criadores de conhecimento cultural; - quando aplicável, demonstração de como a essência de rituais, danças ou cerimónias tradicionais é preservada, p. ex., evidências de consulta com povos indígenas, como atas de reuniões, acordos escritos ou cartas de consentimento; - quando aplicável, mapas do local, documentação de conformidade com o zonamento e acordos (CLPI) com povos indígenas que confirmem que as operações do estabelecimento não impedem o acesso dos povos indígenas a recursos essenciais e sítios de importância cultural. Se o auditor observar inconsistências ou suspeitar de irregularidades, é realizada pelo menos 1 entrevista anónima com povos indígenas para verificar que não existe evidência de disputas ativas, queixas legais ou conflitos documentados relacionados com o acesso; - quando aplicável, em casos de redesenho de espaços comunitários ou iniciativas relacionadas com a biodiversidade, documentação de quaisquer iniciativas relacionadas com a biodiversidade ou baseadas na comunidade (p. ex., planos de design, descrições de projetos) que demonstrem a integração do conhecimento ecológico tradicional e processos de planeamento inclusivos; e/ou - quando relevante, confirmação de que os serviços destinados ao público (p. ex., instalações médicas, lojas) são acessíveis aos povos indígenas.
1.10	O estabelecimento dispõe de procedimentos que promovem uma	Relevância O acesso equitativo a oportunidades de recrutamento e de desenvolvimento promove uma cultura organizacional saudável e reduz o risco de exclusão ou enviesamento. Percursos justos de progressão contribuem ainda para reforçar o bem-estar

	abordagem de recrutamento equitativo ou de desenvolvimento equitativo, independentemente da etnia, identidade de género, deficiência, idade, orientação sexual, religião ou contexto socioeconómico. (I/G) HH, CHP, CC, A (I) SA, R (G)	dos colaboradores e a resiliência organizacional Expectativas de implementação O estabelecimento seleciona 1 vertente, seja o recrutamento equitativo ou o desenvolvimento equitativo, e integra os procedimentos nas suas políticas gerais de recrutamento ou emprego, assegurando a equidade independentemente da etnia, identidade de género, deficiência, idade, orientação sexual, religião ou contexto socioeconómico, incluindo em cargos de direção. O estabelecimento implementa ainda pelo menos 1 ação documentada ligada à vertente selecionada. As ações implementadas são documentadas, relevantes para o contexto do estabelecimento (p. ex., localização, composição da força de trabalho), e avaliadas ou revistas de 4 em 4 anos. Para a vertente de recrutamento equitativo, o estabelecimento aplica processos de contratação justos e não discriminatórios que minimizam o enviesamento na publicação de ofertas de emprego, na seleção de candidatos e nas entrevistas. Para a vertente de desenvolvimento equitativo, o estabelecimento assegura o acesso equitativo à formação¹⁸, ao desenvolvimento de competências e a oportunidades de progressão, sendo as decisões sobre promoções e benefícios baseadas exclusivamente em competências, desempenho e experiência. Este critério aplica-se a todos os níveis de emprego, incluindo a progressão para funções de liderança e direção. A vertente selecionada é apoiada por uma política escrita de igualdade de oportunidades que estabelece uma tolerância zero para a discriminação e delineia mecanismos para assegurar a inclusividade nos processos relevantes. A política pode ser um documento autónomo de uma página ou fazer parte de outro documento interno (p. ex., Código de Conduta Empresarial), é partilhada com o pessoal relevante (p. ex., direção, RH), formalmente aprovada pela direção e revista pelo menos uma vez de 4 em 4 anos. Exemplos de ações aceitáveis: a) práticas de recrutamento anónimo, como a triagem anónima de CV na primeira fase do processo, eliminando informações identificativas como nome, género, etnia ou morada, para reduzir o viés na seleção. <i>(aplica-se a recrutamento equitativo)</i>; b) definição de objetivos de contratação inclusivos (quando legalmente permitido), ou objetivos de desenvolvimento, ou sistemas de monitorização não sensíveis (p. ex., rácio de género na direção, pessoal local vs. não local, etc.). <i>(aplica-se a recrutamento equitativo)</i>; c) promoção e apoio à conclusão do nível básico de escolaridade entre todo o pessoal (apenas relevante para pessoal sem educação formal concluída). <i>(aplica-se a desenvolvimento equitativo)</i>; d) programas internos de mentoria ou de desenvolvimento de carreira direcionados a grupos sub-representados, com resultados mensuráveis, como promoções ou progressão de funções. <i>(aplica-se a desenvolvimento equitativo)</i>; e/ou e) formação¹⁹ anual obrigatória em DEI (Diversidade, Equidade e Inclusão) para o Representante Green Key do Estabelecimento²⁰ ou para o pessoal de RH relevante, que inclui tópicos como princípios de não discriminação e
--	--	--

¹⁸Ver glossário pág. 8.

¹⁹Ver glossário pág. 8.

²⁰Ver glossário pág. 4.

		contratação inclusiva, redução de preconceitos (p. ex., preconceito inconsciente), liderança inclusiva e cultura no local de trabalho. <i>(Aplica-se a ambas as vertentes.)</i> A recolha de dados numéricos sobre género, emprego local, deficiência ou representatividade étnica é recomendada apenas quando legalmente permitida, eticamente adequada e voluntariamente divulgada. Os dados devem permanecer agregados e anonimizados. Este critério é imperativo para estabelecimentos com mais de 50 colaboradores. Para estabelecimentos com menos de 50 colaboradores, este critério é guia. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação que demonstra de que forma assegura a equidade no recrutamento ou no desenvolvimento profissional. A documentação inclui: • a política escrita (documento autónomo ou integrada na RSC/Código de Conduta Empresarial, se disponível); e • evidência de pelo menos 1 ação implementada. Consoante a ação selecionada de entre as listadas, esta evidência poderá incluir: a) prova da conclusão da formação em DEI e das medidas tomadas; b) prova de promoção e apoio à conclusão do nível básico de escolaridade entre o pessoal; c) registos de recrutamento ou de RH que demonstrem mecanismos de processos justos, p. ex., modelos de triagem anónimos, parcerias com grupos locais (se selecionado como 1 ação); d) registos de formação e de desenvolvimento de carreira (p. ex., calendários de formação, registos de participação ou relatórios de programas de mentoria) para demonstrar que todos os colaboradores têm acesso igual à formação, progressão e feedback (se selecionado como 1 ação); ou e) número de promoções ou progressão de funções do pessoal resultante do programa de desenvolvimento de carreira implementado.
1.11	O estabelecimento assegura o acesso a pessoas com necessidades adicionais de acessibilidade, centrando-se, no mínimo de 1 categoria de acessibilidade definida e implementando as	Relevância Proporcionar acesso inclusivo a pessoas com necessidades adicionais de acessibilidade contribui para eliminar barreiras físicas, sensoriais e cognitivas, permitindo que todos os hóspedes participem plena e independentemente nos serviços e experiências. Isto apoia a sustentabilidade social e alinha-se com os princípios internacionais dos direitos humanos. Expectativas de implementação O estabelecimento disponibiliza acesso a pessoas com necessidades adicionais de acessibilidade. Reconhecendo que os estabelecimentos podem não conseguir abranger todos os tipos de deficiência, o estabelecimento centra as suas melhorias de acessibilidade num mínimo de 1 categoria específica de necessidade: mobilidade física, deficiência visual ou deficiência cognitiva/auditiva. Para alcançar a conformidade, os seguintes elementos mínimos de acessibilidade estão implementados quando a vertente

	medidas mínimas exigidas para essa categoria. (I/G) HH, CC, A (I) SA, CHP, R (G)	escolhida é a acessibilidade física: • pelo menos 1 entrada acessível com rampa ou acesso ao nível do solo (cumprindo as normas de inclinação e largura); • pelo menos 1 instalação sanitária acessível em áreas comuns/comuns; • pelo menos 1 quarto de hóspede acessível, incluindo casa de banho (se for prestado alojamento); • lugares sentados acessíveis no restaurante ou área de refeições comum; e • 1 sala de reuniões/conferências acessível, quando aplicável. Recomenda-se igualmente a disponibilização de pontos de descanso (p. ex., bancos) para hóspedes com mobilidade reduzida ao longo de percursos de maior extensão. A inclinação e largura das entradas, a sinalização e a disponibilidade de corrimões são verificadas em conformidade com as diretrizes nacionais de acessibilidade ou, quando disponíveis, as recomendações de acessibilidade das Nações Unidas/OMS. Para alcançar a conformidade, os seguintes elementos mínimos de acessibilidade estão implementados quando a vertente escolhida é a acessibilidade visual: • sinalização de alto contraste e/ou marcadores táteis no chão e/ou iluminação adequada e redução do encandeamento em áreas-chave (p. ex., entrada, receção, instalações sanitárias, corredores) de acordo com as necessidades de deficiência visual; • pelo menos 1 instalação sanitária acessível em áreas comuns/comuns; • pelo menos 1 quarto de hóspede acessível, incluindo casa de banho (se for prestado alojamento); • lugares sentados acessíveis no restaurante; receção ou balcão de serviço, e sinais sonoros, orientação verbal ou menus/guias informativos em braille ou em letra ampliada; e • 1 sala de reuniões/conferências acessível, quando aplicável. Para deficiências cognitivas ou deficiência auditiva, os seguintes elementos mínimos de acessibilidade estão em vigor para alcançar a conformidade: • um plano de acessibilidade que descreva como são abordadas as necessidades cognitivas ou sensoriais (deficiências auditivas); e • pelo menos 2 ações tangíveis implementadas, focadas em deficiências cognitivas e/ou deficiências auditivas: ○ exemplos de ações centradas na acessibilidade cognitiva incluem instruções simplificadas baseadas em pictogramas em áreas-chave (receção, restauração, informações de segurança); serviço de check-in tranquilo ou sem fila para hóspedes que necessitem; formação do pessoal centrada na sensibilização para as necessidades de pessoas com deficiências cognitivas; disponibilidade de mapas adaptados ou guias simples de orientação; rotinas previsíveis para as atividades comunicadas claramente aos hóspedes. ○ exemplos de ações para deficiências auditivas incluem a disponibilidade de sistemas de indução magnética portáteis na receção ou salas de reuniões; vídeos com legendas e alarmes visuais em áreas-chave (quando viável); formação do pessoal centrada na sensibilização para as necessidades de pessoas com deficiências auditivas (p. ex., com formação em língua gestual internacional). Para as ações serem aprovadas, as melhorias são substanciais, funcionais e claramente documentadas no plano de
--	--	--

		acessibilidade. O estabelecimento informa igualmente sobre os elementos mínimos de acessibilidade existentes no seu <i>website</i>. Mesmo que os animais de estimação não sejam geralmente permitidos no estabelecimento, os animais de assistência (p. ex., cães-guia) são sempre admitidos. Este aspeto é respeitado por todo o pessoal. O nível de acesso é comunicado de forma clara e precisa no site do estabelecimento. As descrições especificam as instalações acessíveis (p. ex., disposição do quarto, barras de apoio, acesso sem degraus, sinalização de alto contraste, alarmes visuais, etc.) e se o estabelecimento cumpre normas específicas (p. ex., códigos de construção locais ou certificações de acessibilidade). É aconselhado que o estabelecimento consulte ou obtenha aprovação de organizações nacionais ou locais de pessoas com deficiência ao planear as características de acessibilidade. Durante o <i>onboarding</i>, todo o pessoal é formado e informado sobre as disposições de acessibilidade do estabelecimento, os regulamentos e os direitos dos hóspedes com deficiência. A direção e outros colaboradores em contacto direto com os hóspedes²¹ recebem formação de acompanhamento adicional sobre os equipamentos disponíveis no estabelecimento. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta evidências de: • sensibilização e formação do pessoal sobre procedimentos de acessibilidade; e • disponibilidade de informação sobre acessibilidade no <i>website</i>. Em circunstâncias específicas, quando o estabelecimento disponibiliza acesso a pessoas com deficiências cognitivas ou auditivas, é apresentado um plano de acessibilidade que descreve a forma como estas necessidades são abordadas. Durante a inspeção visual, o auditor confirma a presença e o estado das infraestruturas acessíveis (no mínimo nas áreas listadas acima). Para este efeito, o auditor realiza amostragens²² em pelo menos 1 instalação sanitária pública, 1 área comum/entrada, 1 restaurante e 1 sala de reuniões, e nos quartos de hóspedes seguindo a metodologia A conforme descrito no glossário.
1.12	Plantas e animais, bem como artefactos históricos e arqueológicos, apenas são vendidos, comercializados ou	Relevância O comércio e a exibição de espécies ameaçadas e de artefactos não autorizados contribuem para a perda de biodiversidade, o comércio ilegal de vida selvagem e a exploração cultural. Ao proibir este tipo de práticas, os estabelecimentos contribuem para a proteção de espécies ameaçadas, a salvaguarda do património cultural e a demonstração de uma gestão empresarial e ambiental responsável. Expectativas de implementação

²¹Ver glossário pág. 4.

²²Ver glossário pág. 7.

	exibidos em conformidade com a legislação internacional. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	O estabelecimento não recolhe, vende, comercializa nem exhibe espécies vegetais ou animais, ou partes e produtos, que constem como ameaçadas (ou seja, Vulneráveis, Em Perigo ou Criticamente em Perigo) na Lista Vermelha de Espécies Ameaçadas da UICN. Tal inclui tanto o comércio regulamentado como o não regulamentado, bem como a recolha não autorizada de flora e fauna selvagens. A proibição aplica-se a artigos vendidos ou exibidos em todas as áreas do estabelecimento (para produtos como lembranças, artigos decorativos, medicamentos tradicionais ou espécimes vivos). As atividades comerciais envolvendo espécies ameaçadas não são permitidas, mesmo que as espécies ou os produtos sejam legais à venda ao abrigo da legislação nacional, salvo se explicitamente permitido ao abrigo de orientações internacionais de conservação e utilizados exclusivamente para fins educativos ou de sensibilização. Adicionalmente, para proteger o património cultural, os artefactos históricos e arqueológicos não são vendidos, comercializados nem exibidos, exceto quando legalmente adquiridos e apresentados para fins educativos ou culturais. Nestes casos, é incentivada a colaboração com instituições relevantes (p. ex., museus, organizações de conservação ou grupos de povos indígenas) para assegurar uma interpretação respeitosa e significativa. Evidência de auditoria Durante a auditoria, em circunstâncias específicas (quando existem artefactos de património cultural, histórico e arqueológico exibidos), o estabelecimento apresenta documentação que demonstra a proveniência legal e explica de que forma a exibição contribui para a educação ou sensibilização para a conservação. Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens²³ em pelo menos 1 área comum, como lojas de lembranças, receções e áreas decorativas, seguindo a metodologia A conforme descrito no glossário.
1.13	O estabelecimento não oferece, promove nem facilita entretenimento, excursões ou atividades que envolvam	Relevância A utilização de animais para entretenimento no turismo pode envolver práticas que comprometem o bem-estar animal e promovem a sua exploração²⁴. Ao proibir tais atividades, os estabelecimentos asseguram o tratamento ético dos animais, alinham-se com as normas globais de bem-estar animal e fomentam o respeito pela natureza entre os hóspedes. Expectativas de implementação

²³Ver glossário pág. 7.

²⁴Ver glossário pág. 3.

	exploração ou sofrimento de animais. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	O estabelecimento não oferece, promove nem facilita entretenimento, excursões ou atividades que envolvam exploração animal ou sofrimento de animais. Tal aplica-se tanto às atividades no local como a fornecedores ou atividades externas recomendadas, vendidas/contratadas ou organizadas através do estabelecimento. A utilização de animais selvagens²⁵ para entretenimento, manuseamento ou interação próxima é estritamente proibida. Tal inclui, entre outros: • espetáculos ou atuações com animais; • oportunidades de fotografia encenadas; • contacto direto com ou alimentação de animais selvagens em cativeiro; • lutas de animais, corridas ou passeios que comprometam o bem-estar (p. ex., passeios de elefante, corridas de renas, rodeios); e • eventos ou atrações fora do local reconhecidos como prejudiciais para os animais (p. ex., corridas de touros, circos com animais selvagens, safaris de caça). O estabelecimento avalia os fornecedores externos e as atividades que promove ou contrata com terceiros para garantir que não envolvem estas práticas. Os animais domésticos²⁶ utilizados para fins turísticos podem participar em atividades baseadas no bem-estar, educativas ou com raízes culturais (p. ex., quintas interativas, safaris de huskies, equitação), quer sejam oferecidas no local quer promovidas/facilitadas fora do local. Os animais mantidos no local para fins turísticos são sempre alojados em condições que cumprem os regulamentos e normas de bem-estar animal, incluindo os descritos no critério 1.14. Evidência de auditoria Durante a auditoria, em circunstâncias específicas (quando são oferecidas, promovidas ou facilitadas atividades relacionadas com animais), o estabelecimento apresenta: • uma declaração escrita, Procedimento Operacional Padrão (POP)²⁷ ou política que confirme que não são oferecidas, promovidas ou facilitadas atividades de entretenimento, excursões ou atividades que envolvam exploração animal; e/ou • caso exista, o plano de entretenimento interno para os hóspedes. Quando adequado, uma inspeção visual confirma a presença de animais no local, sendo esta avaliada de acordo com as normas educativas descritas acima.
--	--	---

²⁵Ver glossário pág. 8.

²⁶Ver glossário pág. 3.

²⁷Ver glossário pág. 7.

1.14	São seguidas orientações de bem-estar animal quando o estabelecimento mantém animais nas suas instalações. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Assegurar elevados padrões de bem-estar animal no turismo previne o sofrimento, protege a biodiversidade e promove experiências éticas para os hóspedes. Ao seguir os quadros de referência reconhecidos de bem-estar animal e a legislação nacional, os estabelecimentos salvaguardam o bem-estar físico e emocional dos animais nas suas instalações, demonstrando ao mesmo tempo práticas responsáveis e sustentáveis. Expectativas de implementação O estabelecimento segue as diretrizes de bem-estar animal quando mantém animais utilizados para fins turísticos nas suas instalações. Tal inclui o pleno cumprimento da legislação nacional em matéria de bem-estar animal e, no mínimo, a adesão ao Modelo dos Cinco Domínios de bem-estar animal, tal como definido no Guia Global de Bem-Estar para Animais no Turismo da ABTA. O Modelo dos Cinco Domínios centra-se no bem-estar físico e emocional dos animais. Tal inclui: • condições positivas asseguradas: ○ alimentação adequada: os animais têm acesso permanente a água limpa e recebem alimentação suficiente que satisfaça as suas necessidades nutricionais e comportamentos naturais de alimentação; ○ condições de alojamento confortáveis: os animais vivem num ambiente adequado à sua espécie, com espaço, abrigo, temperaturas apropriadas e oportunidades de enriquecimento (p. ex., materiais naturais, sombra, áreas de banho); ○ saúde física: os animais recebem os cuidados adequados para se manterem fisicamente saudáveis e quaisquer lesões ou doenças são tratadas rapidamente; ○ liberdade para comportamentos naturais: os animais podem movimentar-se livremente e expressar comportamentos normais da sua espécie (como socializar, escavar, voar, trepar ou brincar) consoante a espécie; e ○ experiências positivas e bem-estar emocional: os animais sentem-se seguros, confortáveis, estimulados e em equilíbrio. • condições negativas evitadas: ○ fome ou sede: os animais não são privados de alimento ou água; ○ más condições de alojamento: ambientes sujos, sobrelotados ou excessivamente adversos são inaceitáveis; ○ doença ou lesão: animais doentes ou feridos não permanecem sem tratamento; ○ Restrição de comportamento: acorrentar, enjaular ou impedir os animais de se moverem ou de se comportarem normalmente não é permitido; e ○ sofrimento ou <i>stress</i>: são evitadas práticas que causem dor, medo, tédio, frustração ou perturbação emocional. É realizada uma avaliação veterinária pelo menos uma vez por ano para confirmar a saúde e o bem-estar dos animais. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:
------	--	---

		• confirmação escrita de que leu, compreendeu e segue as práticas de bem-estar animal baseadas nas mais recentes diretrizes da ABTA e em conformidade com a legislação nacional de bem-estar animal (p. ex., apresentando o compromisso de bem-estar animal do estabelecimento ou o Procedimento Operacional Padrão (POP)²⁸escrito para a manutenção e cuidado dos animais, incluindo uma lista de verificação baseada nos Cinco Domínios); e • registos de avaliações veterinárias anuais que confirmem a saúde e o bem-estar dos animais. Sempre que possível, uma inspeção visual confirma que os animais presentes no local não apresentam sinais evidentes das condições negativas descritas nos Cinco Domínios.
1.15	<i>O estabelecimento elabora e implementa um Código de Conduta Empresarial.</i> (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância O Código de Conduta Empresarial é um elemento fundamental do enquadramento de responsabilidade social corporativa do estabelecimento e contribui para assegurar operações éticas, legais e responsáveis em toda a organização, reforçando a confiança com as partes interessadas e apoiando a sustentabilidade social a longo prazo. Expectativas de implementação O estabelecimento elabora e implementa um Código de Conduta Empresarial. Este é um documento interno datado, que abrange todas as seguintes dimensões-chave: • políticas e cultura organizacional: de que forma a organização fomenta uma conduta empresarial ética e uma cultura corporativa orientada para a integridade; • anticorrupção e suborno: políticas alinhadas com os quadros de referência internacionais (p. ex., Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção) e identificação de funções em risco; • ética empresarial: promoção dos valores de justiça, transparência e integridade; • governança corporativa: estruturas que definem a tomada de decisões, a responsabilização e o controlo; • direitos humanos e salvaguardas sociais: compromisso com a Declaração Universal dos Direitos Humanos e a Convenção da ONU sobre os Direitos da Criança, incluindo proteções contra abuso, exploração e assédio (com atenção a grupos vulneráveis); e • bem-estar animal: quando aplicável, políticas relativas ao bem-estar dos animais no local. O Código de Conduta Empresarial: • é formalmente aprovado pela gestão de topo e datado; • é revisto pelo menos uma vez de 4 em 4 anos; e • é partilhado com todo o pessoal (p. ex., através do acolhimento, manual do colaborador, formação²⁹) e disponibilizado publicamente mediante pedido. Pode ser utilizado um Código de Conduta Empresarial a nível de cadeia, desde que seja demonstrável a sua aplicação ao

²⁸Ver glossário pág. 7.

²⁹Ver glossário pág. 8.

		estabelecimento candidato (marca, país e tipo de unidade relevantes); que os colaboradores do estabelecimento conheçam e tenham acesso ao mesmo; e que o estabelecimento consiga evidenciar como o Código de Conduta Empresarial é implementado na prática na unidade. Os documentos de âmbito de grupo por si só não são suficientes; o estabelecimento demonstra igualmente a sensibilização e a implementação durante a auditoria. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o Código de Conduta Empresarial datado e aprovado pela direção, abrangendo todas as dimensões exigidas. Quando relevante, o auditor verifica ainda: • evidências de sensibilização e formação do pessoal (p. ex., materiais de acolhimento); e • entrevistas com a direção e o pessoal caso o auditor tenha alguma dúvida sobre a implementação ou a compreensão.
1.16	O estabelecimento promove ativamente o bem-estar físico e mental dos colaboradores, através da implementação de, pelo menos, 1 iniciativa anual tangível ou da disponibilização de instalações permanentes, gratuitas ou subsidiadas, que apoiem o bem-estar do pessoal. (G) HH, CHP, CC, R, A	Relevância O bem-estar dos colaboradores contribui para uma cultura de trabalho saudável, um melhor desempenho e a satisfação do pessoal a longo prazo. Apoiar a saúde física e mental dos colaboradores ajuda a reduzir o stress, a prevenir o burnout e a fomentar um ambiente de trabalho positivo e resiliente. Expectativas de implementação O estabelecimento implementa pelo menos 1 iniciativa por ano, ou mantém instalações ou serviços contínuos, que promovam o bem-estar físico ou mental do pessoal. Exemplos de iniciativas de bem-estar aceitáveis incluem: a) eventos de team-building, atividades de reconhecimento ou dias de bem-estar; b) acesso gratuito ou subsidiado a instalações de exercício, atividades desportivas ou equipamento de bem-estar durante ou após o horário de trabalho; c) sessões de formação, workshops ou briefings sobre saúde mental, gestão do stress, resiliência, bem-estar emocional ou equilíbrio entre vida profissional e pessoal; d) campanhas de sensibilização ou workshops sobre consumo de substâncias, nutrição, saúde ocupacional ou riscos relacionados com a saúde; e) iniciativas de saúde preventiva, como exames de saúde periódicos (quando viável), vacinação contra a gripe ou avaliações ergonómicas; f) instalações que apoiem as necessidades de bem-estar do pessoal, como salas de amamentação, salas de silêncio ou espaços de oração; g) desafios ou competições que incentivem hábitos saudáveis (p. ex., desafio de passos, mês de ciclismo para o trabalho); e/ou

		h) iniciativas de apoio à família, como permitir que os colaboradores tragam os seus filhos para o trabalho em condições seguras e adequadas, ou proporcionar acesso a espaços de acolhimento de crianças designados, clubes infantis ou parcerias com prestadores de cuidados infantis próximos. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta: a) documentação que demonstre a(s) iniciativa(s) de bem-estar implementada(s), como comunicações de RH, descrições de programas, fotografias de instalações, resumos de eventos, registos de participação ou acordos com parceiros externos; ou b) evidências das instalações existentes, durante uma inspeção visual, quando aplicável (p. ex., salas de amamentação, áreas de exercício, salas de silêncio, espaços de acolhimento de crianças). Durante a inspeção visual, o auditor pode realizar entrevistas com os colaboradores para confirmar o seu conhecimento sobre a(s) iniciativa(s) de bem-estar.
1.17	O estabelecimento proporciona estágios e oportunidades de emprego a tempo parcial ou com horários flexíveis para desempregados de longa duração ou pessoas com empregabilidade reduzida. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância A oferta de oportunidades de emprego a indivíduos de contextos socioeconómicos vulneráveis, pessoas com deficiência ou àqueles que enfrentam barreiras ao emprego tradicional contribui para a equidade social e o bem-estar da comunidade. Ajuda a reduzir as desigualdades, apoia o desenvolvimento de competências e a integração na força de trabalho e fomenta uma cultura de trabalho mais inclusiva e solidária. Expectativas de implementação O estabelecimento implementou pelo menos 1 das seguintes iniciativas durante o último período de certificação (2 anos) ou nos últimos 12 meses para estabelecimentos candidatos pela primeira vez: a) um estágio ou aprendizagem com duração mínima de 3 meses para desempregados de longa duração; b) promoção ativa do recrutamento, retenção e desenvolvimento de colaboradores com deficiência; c) contratos de trabalho a tempo parcial ou flexíveis para pessoas com empregabilidade reduzida, uma vez que alguns indivíduos podem não conseguir trabalhar a tempo inteiro (p. ex., devido a deficiências, idade ou condições de saúde) e os regimes flexíveis apoiam a sua inclusão no mercado de trabalho; d) oportunidades de emprego ou de formação³⁰ para indivíduos com competências linguísticas limitadas, ou provenientes de contextos socioeconómicos vulneráveis (p. ex., migrantes, sobreviventes de violência, pais/mães solteiros/as ou indivíduos economicamente desfavorecidos); e/ou e) colaboração ativa com programas ou parcerias que facilitem a transição da escola ou do apoio social para o emprego para grupos desfavorecidos. De forma global, o estabelecimento promove a inclusão no local de trabalho e igualdade de tratamento, adaptando as funções, o

³⁰Ver glossário pág. 8.

		horário de trabalho ou as condições às capacidades e necessidades dos indivíduos (p. ex., horários de trabalho flexíveis ou responsabilidades ajustadas). Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta evidências correspondentes à(s) iniciativa(s) implementada(s). As evidências aceites incluem, consoante a(s) iniciativa(s) selecionada(s): a) registos de emprego ou de estágio (p. ex., contratos, registos de presença, certificados de conclusão ou relatórios de RH, se legalmente permitido), que demonstrem uma duração de pelo menos 3 meses dentro do período de certificação anterior (ou até 12 meses para estabelecimentos candidatos pela primeira vez). Podem também ser apresentados documentos de colaboração com agências de emprego ou serviços sociais; b) registos de medidas de adaptação razoável (p. ex., postos de trabalho adaptados ou tarefas ajustadas), materiais de formação do pessoal que apoiem a inclusão de pessoas com deficiência, ou documentação de cooperação com organizações de emprego para pessoas com deficiência, centros de emprego ou ONG; c) contratos de trabalho que indiquem horários a tempo parcial, flexíveis ou ajustados; resumos de RH que mostrem o número de colaboradores abrangidos por estas modalidades; políticas internas que descrevam as opções de trabalho flexível; ou registos de participação em programas de integração profissional ou de emprego social, quando aplicável; d) evidências de contratos de emprego ou de formação (anónimos quando necessário), documentação de programas de apoio ou de formação linguística, registos de estágios, formação inicial ou oportunidades de mentoria, bem como acordos ou evidências de cooperação com ONG, organizações de apoio a migrantes ou prestadores de serviços sociais que demonstrem o envolvimento em tais iniciativas; e/ou e) acordos de cooperação, contratos de parceria, registos de participação ou descrições de projetos com instituições relevantes. Durante a inspeção visual, o auditor pode realizar entrevistas com a direção que confirmem a implementação de 1 das iniciativas listadas e as medidas de apoio proporcionadas a estes colaboradores.
1.18	O estabelecimento assegura o acesso a pessoas com necessidades adicionais de acessibilidade, centrando-se num mínimo de 2 categorias de acessibilidade definidas e implementando as	Relevância Proporcionar acesso inclusivo a pessoas com necessidades adicionais de acessibilidade contribui para eliminar barreiras físicas, sensoriais e cognitivas, permitindo que todos os hóspedes participem plena e independentemente nos serviços e experiências. Isto apoia a sustentabilidade social e alinha-se com os princípios internacionais dos direitos humanos. Expectativas de implementação O estabelecimento disponibiliza acesso a pessoas com necessidades adicionais de acessibilidade. Reconhecendo que os estabelecimentos podem não conseguir abranger todos os tipos de deficiência, o estabelecimento centra as suas melhorias de acessibilidade num mínimo de 2 categorias específicas de necessidade: mobilidade física, deficiência visual ou deficiência cognitiva/auditiva. Para alcançar a conformidade, os seguintes elementos mínimos de acessibilidade estão implementados quando a vertente escolhida

<i>medidas mínimas exigidas para essas categorias. (G)</i> <i>HH, CHP, SA, CC, R, A</i>	<i>é a acessibilidade física:</i> • <i>pelo menos 1 entrada acessível com rampa ou acesso ao nível do solo (cumprindo as normas de inclinação e largura);</i> • <i>pelo menos 1 instalação sanitária acessível em áreas comuns/comuns;</i> • <i>pelo menos 1 quarto de hóspede acessível, incluindo casa de banho (se for prestado alojamento);</i> • <i>lugares sentados acessíveis no restaurante ou área de refeições comum; e</i> • <i>1 sala de reuniões/conferências acessível, quando aplicável.</i> <i>Recomenda-se igualmente a disponibilização de pontos de descanso (p. ex., bancos) para hóspedes com mobilidade reduzida ao longo de percursos de maior extensão. A inclinação e largura das entradas, a sinalização e a disponibilidade de corrimões são verificadas em conformidade com as diretrizes nacionais de acessibilidade ou, quando disponíveis, as recomendações de acessibilidade das Nações Unidas/OMS.</i> <i>Para alcançar a conformidade, os seguintes elementos mínimos de acessibilidade estão implementados quando a vertente escolhida é a acessibilidade visual:</i> • <i>sinalização de alto contraste e/ou marcadores táteis no chão e/ou iluminação adequada e redução do encandeamento em áreas-chave (p. ex., entrada, receção, instalações sanitárias, corredores) de acordo com as necessidades de deficiência visual;</i> • <i>pelo menos 1 instalação sanitária acessível em áreas comuns/comuns;</i> • <i>pelo menos 1 quarto de hóspede acessível, incluindo casa de banho (se for prestado alojamento);</i> • <i>lugares sentados acessíveis no restaurante; receção ou balcão de serviço, e sinais sonoros, orientação verbal ou menus/guias informativos em braille ou em letra ampliada; e</i> • <i>1 sala de reuniões/conferências acessível, quando aplicável.</i> <i>Para deficiências cognitivas ou deficiência auditiva, os seguintes elementos mínimos de acessibilidade estão em vigor para alcançar a conformidade:</i> • <i>um plano de acessibilidade que descreva como são abordadas as necessidades cognitivas ou sensoriais (deficiências auditivas); e</i> • <i>pelo menos 2 ações tangíveis implementadas centradas em deficiências cognitivas e/ou deficiências auditivas:</i> ○ <i>exemplos de ações centradas na acessibilidade cognitiva incluem instruções simplificadas baseadas em pictogramas em áreas-chave (receção, restauração, informações de segurança); serviço de check-in tranquilo ou sem fila para hóspedes que necessitem; formação do pessoal centrada na sensibilização para as necessidades de pessoas com deficiências cognitivas; disponibilidade de mapas adaptados ou guias simples de orientação; rotinas previsíveis para as atividades comunicadas claramente aos hóspedes.</i> ○ <i>exemplos de ações para deficiências auditivas incluem a disponibilidade de sistemas de indução magnética portáteis na receção ou salas de reuniões; vídeos com legendas e alarmes visuais em áreas-chave (quando viável); formação do pessoal centrada na sensibilização para as necessidades de pessoas com deficiências auditivas (p. ex., com formação em língua gestual internacional).</i> <i>Para as ações serem aprovadas, as melhorias são substanciais, funcionais e claramente documentadas no plano de acessibilidade.</i>
---	--

		<i>O estabelecimento informa igualmente sobre os elementos mínimos de acessibilidade existentes no seu website.</i> <i>Mesmo que os animais de estimação não sejam geralmente permitidos no estabelecimento, os animais de assistência (p. ex., cães-guia) são sempre admitidos. Este aspeto é respeitado por todo o pessoal. O nível de acessibilidade é comunicado de forma clara e precisa no website do estabelecimento. As descrições especificam as instalações acessíveis (p. ex., disposição do quarto, barras de apoio, acesso sem degraus, sinalização de alto contraste, alarmes visuais, etc.) e se o estabelecimento cumpre normas específicas (p. ex., códigos de construção locais ou certificações de acessibilidade).</i> <i>Quando aplicável, é aconselhado que o estabelecimento consulte ou obtenha aprovação de organizações nacionais ou locais de pessoas com deficiência ao planear as características de acessibilidade. Durante o acolhimento, todo o pessoal é formado e informado sobre as disposições de acessibilidade do estabelecimento, os regulamentos e os direitos dos hóspedes com deficiência. A direção e outros colaboradores relevantes em contacto direto com os hóspedes³¹ recebem formação de acompanhamento adicional sobre os equipamentos disponíveis no estabelecimento.</i> Evidência de auditoria <i>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta evidências de:</i> <i>sensibilização e formação do pessoal relevante sobre procedimentos de acessibilidade; e</i> <i>disponibilidade de informação sobre acessibilidade no website.</i> <i>Em circunstâncias específicas, quando o estabelecimento disponibiliza acesso a pessoas com deficiências cognitivas ou auditivas, é apresentado um plano de acessibilidade que descreva como estas necessidades são abordadas.</i> <i>Durante a inspeção visual, o auditor confirma a presença e o estado das infraestruturas acessíveis (no mínimo nas áreas listadas acima). Para este efeito, o auditor realiza amostragens³² em pelo menos 1 instalação sanitária pública, 1 área comum/entrada, 1 restaurante e 1 sala de reuniões, e nos quartos de hóspedes seguindo a metodologia A conforme descrito no glossário.</i>
1.19	<i>O estabelecimento oferece a micro ou pequenos empresários locais a possibilidade de venderem produtos sustentáveis baseados na natureza, história e</i>	Relevância <i>Para reforçar as economias locais, preservar o património cultural e reduzir os impactos ambientais associados a cadeias de abastecimento longas, os estabelecimentos apoiam os micro ou pequenos empresários locais. Ao proporcionar uma plataforma para produtos fabricados de forma sustentável e com relevância local, os estabelecimentos fomentam o desenvolvimento sociocultural e económico local e reforçam a sua responsabilidade social corporativa.</i> Expectativas de implementação <i>O estabelecimento oferece a micro ou pequenos empresários locais a possibilidade de venderem produtos sustentáveis baseados na natureza, história e cultura da zona local. Tal pode assumir a forma de uma pequena loja ou banca nas instalações do</i>

³¹Ver glossário pág. 4.

³²Ver glossário pág. 7.

	<i>cultura da área. (G)</i> <i>HH, CHP, SA, CC, R, A</i>	<i>estabelecimento. Em alternativa, o estabelecimento compra e oferece esses produtos locais aos seus hóspedes.</i> <i>Este critério incide sobre produtos e serviços oferecidos aos hóspedes que não fazem parte das operações de serviço regulares (p. ex., serviço de restaurante padrão), mas que acrescentam valor através da valorização da cultura, do artesanato ou do património local. Os produtos produzidos num raio de 100 km do estabelecimento são considerados como produzidos localmente.</i> <i>A definição de micro ou pequenas empresas locais segue as normas nacionais. Se estas não existirem, aplicam-se 1 das seguintes condições:</i> <i>a) microempresa: menos de 10 colaboradores; ou</i> <i>b) pequena empresa: menos de 50 colaboradores.</i> <i>Os produtos e serviços sustentáveis são definidos como aqueles que são:</i> <i>• produzidos de forma que respeite os princípios de sustentabilidade ambiental, social e cultural;</i> <i>• baseados na natureza, história e cultura da área local;</i> <i>• fabricados sem a utilização de espécies ameaçadas ou protegidas internacionalmente reconhecidas; e</i> <i>• isentos de materiais não duráveis e insustentáveis, como plásticos de uso único ou outros materiais descartáveis.</i> <i>Evidência de auditoria</i> <i>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta acordos com micro ou pequenos empresários locais cujos produtos são vendidos pelo estabelecimento ou através do mesmo.</i> <i>Uma inspeção visual confirma que os micro ou pequenos empresários locais têm possibilidade de vender produtos, ou que os seus produtos são oferecidos aos hóspedes no estabelecimento.</i>
Envolvimento da Equipa		
1.20	A direção informa os colaboradores, pelo menos, 2 vezes por ano sobre as iniciativas de sustentabilidade do estabelecimento. (I)	Relevância A comunicação e o envolvimento regular com o <i>staff</i> são essenciais, pois permitem que compreendam o seu papel na sustentabilidade, respondam com confiança às questões dos hóspedes e contribuam de forma significativa para as iniciativas ambientais e sociais. Expectativas de implementação A direção, o Representante Green Key do Estabelecimento³³ e/ou o Comité Verde³⁴ asseguram um fluxo consistente de informação e envolvem ativamente o pessoal nos esforços de sustentabilidade. O pessoal recebe atualizações sobre as

³³Ver glossário pág. 4.

³⁴Ver glossário pág. 3.

	HH, CHP, SA, CC, R, A	iniciativas de sustentabilidade em curso e novas, de forma a compreenderem o seu papel e o impacto das suas ações. A informação é transmitida presencialmente (p. ex., através de reuniões de pessoal), por escrito ou através de e-learning. Os tópicos incluem tipicamente áreas de gestão ambiental como água, energia, resíduos, práticas de limpeza, alimentação e bebidas (F&B) e princípios de economia circular (reduzir, reutilizar, reciclar), bem como outras questões de sustentabilidade, como a biodiversidade local e o envolvimento da comunidade. É igualmente comunicada informação sobre o programa Green Key. A direção informa o pessoal pelo menos 2 vezes por ano. É dada atenção à inclusão do pessoal sazonal para garantir uma ampla participação. Este critério aplica-se tanto ao pessoal interno como ao pessoal subcontratado³⁵ que trabalha no local. Os estabelecimentos sazonais e/ou com 5 ou menos membros de pessoal informam o pessoal pelo menos 1 vez por ano. Para estabelecimentos candidatos pela primeira vez, pelo menos 1 sessão de informação deve ter ocorrido antes da auditoria. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta evidências escritas (p. ex., documentos, apresentações ou capturas de ecrã/exportações de plataformas digitais) que descrevam: • quais os tópicos abordados; • o(s) departamento(s) participante(s) (p. ex., <i>housekeeping</i>); e • a(s) data(s) de realização. Durante a inspeção visual, o auditor realiza pelo menos 1 entrevista³⁶ aleatória com o pessoal para validar a sua sensibilização sobre as iniciativas de sustentabilidade e confirmar que a comunicação regular ocorreu. Em circunstâncias específicas, para estabelecimentos com menos de 5 membros de pessoal, as informações sobre as iniciativas de sustentabilidade podem ser fornecidas oralmente. Neste caso, não é necessária documentação, e o conhecimento do pessoal é ainda assim validado através de entrevistas³⁷.
1.21	É ministrada formação anual em sustentabilidade aos	Relevância A disponibilização de formação³⁸ específica para cada função e relevante em tópicos ambientais e de sustentabilidade assegura que o <i>staff</i> contribua efetivamente para a implementação da estratégia de sustentabilidade do estabelecimento e

³⁵Ver glossário pág. 5.

³⁶Ver glossário pág. 4.

³⁷Ver glossário pág. 4.

³⁸Ver glossário pág. 4.

	colaboradores. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	nas operações diárias. Expectativas de implementação Hotéis e Hostels (HH) e Parques de Campismo e Parques de Férias (CHP) disponibilizam 1 formação geral em sustentabilidade por ano para os colaboradores permanentes e, pelo menos, 1 formação em sustentabilidade por departamento ou específica para cada função (p. ex., andares, cozinha, etc.) por ano. Pequenos Alojamentos (SA), Restaurantes / Cafés (R), Atrações (A), Centros de Congressos (CC) e estabelecimentos sazonais disponibilizam, pelo menos, 1 formação em sustentabilidade por ano para o <i>staff</i>. Os tópicos de formação sugeridos incluem: a) separação e redução de resíduos (incluindo resíduos perigosos); b) práticas sustentáveis de F&B; c) limpeza ecológica e utilização de produtos químicos; d) princípios de economia circular (reduzir, reutilizar, reciclar); e) alterações climáticas; f) preservação da biodiversidade; g) envolvimento da comunidade; h) sensibilização dos hóspedes e comunicação; e/ou i) direitos humanos, igualdade e não discriminação. A formação anual em sustentabilidade demonstra um desenvolvimento progressivo, assegurando que os colaboradores aprofundam ou expandam os seus conhecimentos a cada ano, em vez de receber conteúdos de formação idênticos. A formação ocorre no local ou online (p. ex., módulos escritos, e-learning) e é ministrada interna ou externamente. Novos colaboradores recebem normalmente formação nas primeiras 4 semanas de emprego. É fortemente encorajada a participação de colaboradores subcontratados³⁹ e sazonais na mesma formação. O Green Key disponibiliza um formato padrão de reporte para o plano de formação, que os estabelecimentos podem adaptar às necessidades operacionais locais. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta um documento que detalha: • quais os tópicos de formação abordados; • quais os departamentos que receberam formação (especificando a função dos membros específicos do pessoal, caso a formação não seja ministrada a todo o departamento); • a(s) data(s) de realização e a duração da formação (um dia, mensal, etc.); e
--	--	--

³⁹Ver glossário pág. 5.

		o formato da formação (interno/externo, online, etc.). Em circunstâncias específicas, para estabelecimentos candidatos pela primeira vez, o estabelecimento apresenta um esboço escrito do plano de formação e compromete-se a implementá-lo durante o primeiro período de certificação (24 meses). Durante a inspeção visual, o auditor realiza pelo menos 1 entrevista⁴⁰ com um membro permanente da equipa selecionado, presente durante a auditoria para verificar a sua participação e compreensão das sessões de formação durante a formação geral e departamental/específica para cada função.
1.22	O serviço de <i>housekeeping</i> conhece e implementa os procedimentos relativos à mudança de toalhas e lençóis. (I) HH, CHP, SA	Relevância Reduzir a frequência da troca de toalhas e lençóis ajuda a diminuir o consumo de água, energia e detergentes. A equipa de <i>housekeeping</i> compreende e aplica corretamente os procedimentos que permitem aos hóspedes reutilizar toalhas e lençóis, reduzindo assim a pegada ambiental do estabelecimento. Expectativas de implementação Para além de o estabelecimento disponibilizar aos hóspedes a opção de reutilizar toalhas e lençóis (ver critério 6.21), a equipa de <i>housekeeping</i> é informada sobre os procedimentos relacionados e aplica-os. O estabelecimento fornece à equipa de <i>housekeeping</i> instruções e orientações claras e acessíveis sobre os procedimentos de reutilização de toalhas e lençóis. Se o serviço de <i>housekeeping</i> for subcontratado, o estabelecimento assegura que a formação⁴¹ sobre estes procedimentos está incluída no acordo com a empresa contratada. Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor realiza, pelo menos, 1 entrevista⁴² com um membro do pessoal da equipa de <i>housekeeping</i> para verificar que conhece os procedimentos relativos à mudança de toalhas e lençóis.
1.23	São exibidos materiais informativos e educativos nas áreas de colaboradores	Relevância A disponibilização de material informativo e educativo nas áreas do pessoal contribui para reforçar a sensibilização do pessoal e o envolvimento da equipa nas práticas de sustentabilidade. Este tipo de materiais incentivam a adoção de

⁴⁰Ver glossário pág. 4.

⁴¹Ver glossário pág. 8.

⁴²Ver glossário pág. 4.

	para promover comportamentos responsáveis. (I) HH, CHP, CC, R, A	comportamentos ambientalmente e socialmente responsáveis e apoiam a implementação diária das práticas de sustentabilidade do estabelecimento. Expectativas de implementação O estabelecimento exhibe material informativo e educativo nas áreas dos colaboradores que promovem a compreensão e a participação do pessoal nas iniciativas de sustentabilidade. O material incentiva o <i>staff</i> a utilizar os recursos de forma responsável (p. ex., desligar luzes/torneiras, reduzir o consumo de papel, etc.) e apoia a utilização eficiente de equipamentos e máquinas (p. ex., máquina de lavar louça, máquinas de lavar roupa, aspiradores, etc.). Quando relevante, o material aborda também tópicos como a proteção da biodiversidade local e a responsabilidade social (p. ex., como reportar discriminação). O material de comunicação⁴³ é informativo, visualmente apelativo e mantido atualizado. O material informativo e educativo pode assumir a forma de quadros de avisos para o <i>staff</i>, cartazes, autocolantes, folhetos, <i>newsletters</i>, ecrãs digitais ou aplicações, e pode ser dirigido a indivíduos, grupos, departamentos ou a todos os membros do pessoal. Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma que existem materiais informativos e educativos expostos nas áreas do <i>staff</i> e que está em conformidade com os requisitos acima descritos.
1.24	O estabelecimento proporciona aos seus colaboradores a oportunidade de avaliar, anualmente, o seu desempenho ambiental e social e dispõe de um procedimento para dar resposta a esse feedback. (G) HH, CHP, CC, R, A	Relevância <i>Permitir que o staff avalie o desempenho ambiental e social do estabelecimento incentiva a participação ativa e a melhoria contínua. Ajuda também a identificar pontos fortes, desafios e oportunidades para melhorar o desempenho em matéria de sustentabilidade da unidade.</i> Expectativas de implementação <i>O estabelecimento implementa um processo anual e estruturado de feedback através do qual os colaboradores avaliam o desempenho ambiental e social do estabelecimento.</i> <i>O feedback é recolhido, analisado e utilizado para fundamentar e orientar ações de melhoria contínua. O processo não se limita à recolha de sugestões, mas também monitoriza as tendências nas perceções e satisfação do pessoal relacionadas com a sustentabilidade e o envolvimento da gestão de topo. Os resultados são partilhados com o staff, e as respostas ao feedback são formuladas e comunicadas no prazo de 2 meses.</i>

⁴³Ver glossário pág. 2.

		O feedback é recolhido através de inquéritos regulares, reuniões de feedback ou caixas de sugestões digitais/físicas geridas pelo Representante Green Key do Estabelecimento⁴⁴ ou por outra pessoa responsável. O feedback pode ser anónimo, e são oferecidos múltiplos formatos para garantir a inclusão. O Green Key disponibiliza um inquérito standard para colaboradores (disponível na Green Key Toolbox⁴⁵) que pode ser utilizado ou integrado no processo de feedback. Para estabelecimentos candidatos pela primeira vez, um plano escrito descreve como o processo de feedback do pessoal será implementado e como os resultados serão revistos e utilizados para apoiar as melhorias. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta: • evidências que demonstrem a existência de um sistema de feedback de colaboradores (ou seja, como é recolhido o feedback); • evidências de utilização regular (p. ex., datas, taxas de participação); • documentação que analisa os resultados da ronda mais recente de feedback, identificando principais conclusões e áreas de melhoria; e • um resumo das ações implementadas em resposta ao feedback do pessoal, que pode estar ligado ao plano de ação de sustentabilidade do estabelecimento (ver critério 1.3). Em circunstâncias específicas, para estabelecimentos candidatos pela primeira vez, o estabelecimento apresenta um plano escrito que descreve como o processo de feedback será implementado e como os resultados serão revistos e utilizados para apoiar as melhorias. Durante a inspeção visual, é entrevistado pelo menos 1 colaborador presente na auditoria para confirmar o seu conhecimento sobre o processo de feedback, a sua satisfação com o mesmo e a sua perceção de como a direção responde às suas contribuições.
--	--	---

⁴⁴Ver glossário pág. 4.

⁴⁵Ver glossário pág. 4.

2. SENSIBILIZAÇÃO E ENVOLVIMENTO DOS HÓSPEDES

Envolvimento dos Hóspedes, Turismo Responsável

Envolvimento dos Hóspedes

N.º	Critério	Notas Explicativas
2.1	O certificado e a informação sobre o programa Green Key estão expostos numa área bem visível e muito frequentada. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância A exibição do certificado Green Key e de informação <i>standard</i> sobre o programa em áreas de elevada circulação contribui para reforçar a confiança dos hóspedes, promover a transparência e aumentar a visibilidade do Green Key como símbolo de sustentabilidade. Expectativas de implementação O estabelecimento exhibe o certificado e os materiais de informação normalizados sobre o programa numa área muito frequentada e acessível aos hóspedes, como o balcão de receção ou a entrada principal. Podem ser exibidas cópias adicionais do certificado nas áreas internas do pessoal, como a cantina ou o quadro de avisos, para reforçar a sensibilização interna. A informação <i>standard</i> sobre o Green Key contém os mesmos pontos-chave do modelo oficial disponível na Green Key Toolbox⁴⁶, podendo ser adaptada em termos de <i>design</i> às diretrizes de identidade visual do estabelecimento. O logótipo Green Key⁴⁷, no formato partilhado e oficialmente aprovado, é incluído como parte da informação. Se for adicionado conteúdo adicional juntamente com a informação normalizada, o estabelecimento assegura que todos os materiais de comunicação⁴⁸ relacionados com a sustentabilidade (sejam impressos, orais ou digitais) refletem de forma precisa as práticas atuais e não exageram ou distorce as afirmações. A informação sobre o Green Key pode também ser disponibilizada em pontos de contacto adicionais com os hóspedes, incluindo áreas comuns (p. ex., átrio, elevadores), quartos de hóspedes ou salas de reuniões, monitores de TV, ecrãs digitais, brochuras impressas e/ou aplicações para hóspedes.

⁴⁶Ver glossário pág. 4.

⁴⁷Ver glossário pág. 4.

⁴⁸Ver glossário pág. 2.

		Se o certificado Green Key do estabelecimento for suspenso, revogado ou não renovado, o certificado e a informação sobre o Green Key são removidos imediatamente da exposição pública para evitar comunicação enganosa. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o local onde o certificado Green Key para o período de certificação atual e a informação normalizada são exibidos, garantindo que se encontram numa área claramente visível e acessível aos hóspedes. É verificado que o expositor está atualizado e em bom estado (p. ex., sem danos ou descoloração). O auditor confirma que a informação exibida corresponde ao conteúdo oficial fornecido através da Green Key Toolbox, é está claramente visível e acessível. Caso o estabelecimento tenha incluído informação adicional, o auditor verifica que as afirmações são objetivas e que incluem apenas o que está atualmente implementado na unidade. Em circunstâncias específicas, para estabelecimentos candidatos pela primeira vez, o estabelecimento apresenta um esboço escrito da informação normalizada e indica o local proposto para a futura exposição do certificado e da informação.
2.2	Informação sobre o Green Key está disponível no <i>website</i> do estabelecimento. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância A exibição de informação sobre a certificação Green Key no <i>website</i> do estabelecimento reforça a transparência, aumenta a confiança dos hóspedes e incentiva o envolvimento com os compromissos de sustentabilidade do estabelecimento. Contribui ainda para a credibilidade da certificação ao remeter para fontes oficiais. Expectativas de implementação O <i>website</i> do estabelecimento contém informação breve sobre a sua certificação Green Key. São incluídas ligações ao site internacional do Green Key (www.greenkey.global) e/ou ao site nacional do Green Key. O logótipo Green Key⁴⁹ é exibido no formato partilhado e oficialmente aprovado. A informação pode ser apresentada de acordo com as diretrizes de identidade visual do estabelecimento e é claramente visível, ou seja, está colocada em locais onde os hóspedes a encontrem facilmente, ou seja, colocada em locais onde os hóspedes a encontrem facilmente e com maior probabilidade de interação Recomenda-se que, para além da informação no seu <i>website</i>, o estabelecimento disponibilize igualmente informação sobre o Green Key através dos seus canais de redes sociais. O estabelecimento assegura que toda a comunicação sobre o Green Key reflete com precisão as práticas atuais do estabelecimento, não exagera as afirmações e utiliza o <i>website</i> oficial do Green Key como principal fonte para garantir que a informação permanece precisa e atualizada.

⁴⁹Ver glossário pág. 4.

		Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a informação sobre o Green Key no seu site. O auditor confirma que a comunicação é precisa, relevante, bem colocada e, quando adequado, multilingue. Em circunstâncias específicas, para estabelecimentos candidatos pela primeira vez, o estabelecimento apresenta um esboço escrito da informação para o <i>website</i> e publica a informação no prazo de 6 meses após receber a certificação.
2.3	O estabelecimento mantém os hóspedes informados sobre as suas iniciativas de sustentabilidade e incentiva ativamente a participação. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Uma comunicação clara e acessível sobre as iniciativas de sustentabilidade ajuda os hóspedes a compreender, apoiar e participar nos esforços do estabelecimento para operações mais responsáveis. Reforça a confiança, incentiva comportamentos responsáveis e aumenta o impacto global das iniciativas do estabelecimento. Expectativas de implementação O estabelecimento apresenta informação precisa, clara e facilmente compreensível sobre as suas iniciativas de sustentabilidade. Esta informação é exibida de forma consistente em múltiplos pontos de contacto acessíveis aos hóspedes, incluindo áreas comuns (p. ex., lobby, elevadores), quartos de hóspedes ou salas de reuniões, monitores de TV, códigos QR, ecrãs digitais, brochuras impressas e/ou aplicações para hóspedes. "Visível" significa que a informação está colocada em locais onde os hóspedes a possam ver e consultar facilmente (p. ex., nos balcões de check-in, em pastas de boas-vindas nos quartos, ou em confirmações de reserva por telemóvel). Para além de descrever políticas e resultados em matéria de sustentabilidade, os materiais convidam e incentivam claramente os hóspedes a participar em ações de sustentabilidade específicas. Tal pode incluir a conservação de água e energia, a separação e reciclagem de resíduos, a redução do desperdício alimentar, o apoio aos esforços de biodiversidade local, ou a contribuição para obras de caridade ambientais ou sociais. O apelo à ação é claro e motivador, indicando passos simples que os hóspedes podem adotar e o impacto positivo que podem gerar. Recomenda-se que a informação esteja disponível em mais de um idioma, com base no perfil demográfico dos hóspedes, e que seja apresentada num formato visualmente apelativo fácil de compreender. Para motivar ainda mais o envolvimento, o estabelecimento pode igualmente implementar um sistema de recompensas ou pontos que reconheça os hóspedes que participam nas práticas responsáveis do estabelecimento durante a sua estadia, desde que os próprios incentivos sejam sustentáveis e não incentivem o consumo excessivo. O estabelecimento assegura que toda a comunicação relacionada com a sustentabilidade (seja impressa, oral ou digital) reflete com precisão as práticas atuais, não exagera as afirmações e é mantida atualizada. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a informação sobre as iniciativas de sustentabilidade disponibilizada aos

		hóspedes, incluindo materiais que incentivam a participação dos hóspedes nas iniciativas de sustentabilidade. Em circunstâncias específicas, para estabelecimentos candidatos pela primeira vez, o estabelecimento apresenta o esboço da informação para os hóspedes.
2.4	Os colaboradores em contacto direto com os hóspedes são capazes de informar os hóspedes sobre o Green Key e sobre iniciativas de sustentabilidade atualmente implementadas no estabelecimento. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Os colaboradores em contacto direto com os hóspedes⁵⁰ desempenham um papel fundamental na comunicação dos valores de sustentabilidade do estabelecimento. Garantir que estão bem informados sobre o Green Key e as iniciativas específicas do local contribui para construir a confiança dos hóspedes, aumentar o envolvimento e manter a integridade da certificação. Expectativas de implementação Todos os colaboradores em contacto direto com os hóspedes são capazes de explicar claramente o que é o Green Key e descrever as principais iniciativas de sustentabilidade implementadas no estabelecimento. Os colaboradores estão preparados para comunicar: • uma explicação básica sobre o Green Key e os seus objetivos; • as principais iniciativas e políticas de sustentabilidade específicas do estabelecimento (p. ex., política de reutilização de toalhas, aquisição local de produtos/materiais, iniciativas de poupança de energia, etc.); e • de que forma os hóspedes podem contribuir para estas iniciativas durante a sua estadia. É fortemente recomendado que seja disponibilizada uma breve "mensagem de boas-vindas de sustentabilidade" verbal ou escrita durante o check-in. Pode incluir uma declaração breve como: "Este estabelecimento é certificado pelo Green Key pelo seu compromisso com a sustentabilidade. Pode saber mais sobre as nossas ações sustentáveis digitalizando este código QR, ou perguntar-nos sobre atividades, políticas de poupança de água ou outras iniciativas." Recomenda-se ainda que o estabelecimento utilize os materiais de comunicação normalizados e personalizáveis disponibilizados pelo Green Key através Toolbox⁵¹. Estes materiais são adaptados ao contexto local e concebidos para serem visualmente claros e acessíveis. O estabelecimento assegura que toda a comunicação sobre as suas ações de sustentabilidade é precisa, clara e de fácil compreensão. Os colaboradores em contacto direto com os hóspedes não exageram nem deturpam o desempenho em matéria de sustentabilidade do estabelecimento. Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor realiza uma entrevista com, pelo menos, 1 colaborador que esteja em contacto direto

⁵⁰Ver glossário pág. 4.

⁵¹Ver glossário pág. 4.

		com os hóspedes, presente durante a auditoria, para verificar que a sua capacidade de fornecer, de forma precisa e confiante, informação básica sobre o Green Key e as principais ações de sustentabilidade do estabelecimento. As respostas são precisas, claras e de fácil compreensão.
2.5	O estabelecimento informa e incentiva os hóspedes a utilizarem alternativas de transporte sustentável. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Incentivar os hóspedes a utilizarem modos de transporte sustentáveis contribui para reduzir as emissões de carbono, a poluição atmosférica e o consumo de recursos. A disponibilização de informação clara e acessível permite aos hóspedes fazer escolhas de viagem informadas e ecológicas durante a sua estadia. Expectativas de implementação O estabelecimento informa e incentiva os hóspedes a utilizarem alternativas de transporte sustentável, sempre que viável e seguro, em vez de veículos privados ou táxis. As alternativas de transporte incluem: a) sistemas de transporte público ou privado locais (p. ex., autocarro, comboio, metro, elétrico, barco, etc.); b) táxis ou sistemas de minibus partilhados; c) táxis operados por empresas com uma política ambiental⁵² (p. ex., que utilizem carros elétricos); d) Serviços de <i>shuttle</i> disponibilizados pelo estabelecimento; e/ou e) outros meios de transporte, incluindo trotinetes elétricas, bicicletas e bicicletas elétricas. A informação disponibilizada é precisa, claramente redigida e visualmente apelativa. Está disponível no <i>website</i> do estabelecimento e/ou no e-mail de boas-vindas, onde são indicadas a morada e os meios de transporte para chegar ao estabelecimento. A informação pode também ser incluída em materiais acessíveis aos hóspedes na receção, em pastas nos quartos ou em ecrãs digitais/códigos QR. A validade da informação é verificada, pelo menos, 2 vezes por ano para garantir que se mantém atualizada. A informação sobre as alternativas de transporte locais pode adicionalmente ser comunicada oralmente pelos colaboradores em contacto direto com os hóspedes⁵³. Evidência de auditoria Durante a auditoria o estabelecimento apresenta os materiais de comunicação utilizados para informar os hóspedes sobre as alternativas de transporte sustentável, incluindo exemplos de expositores físicos e/ou digitais, guiões de check-in ou modelos de comunicação. É verificado que a informação é precisa, clara, visualmente apelativa, facilmente compreensiva e atualizada.

⁵²Ver glossário pág. 3.

⁵³Ver glossário pág. 4.

2.6	O estabelecimento proporciona aos seus hóspedes a oportunidade de avaliarem o seu desempenho em matéria de sustentabilidade. (G) HH, CHP, CC, R, A	Relevância O feedback dos hóspedes é essencial para compreender e melhorar a qualidade e a sustentabilidade das operações de um estabelecimento. Aumenta a transparência, reforça a confiança e apoia a melhoria contínua das práticas ambientais e sociais. Expectativas de implementação O estabelecimento implementa um processo estruturado de feedback através do qual os hóspedes avaliam o desempenho em matéria de sustentabilidade do estabelecimento e apresentam comentários ou sugestões de melhoria. O feedback é ativamente recolhido, analisado e utilizado para avaliar e melhorar o desempenho em matéria de sustentabilidade do estabelecimento. No âmbito deste processo, o estabelecimento identifica tendências na perceção e satisfação dos hóspedes relativamente ao desempenho em matéria de sustentabilidade e implementa as melhorias necessárias. Se o feedback salientar questões que requerem ações corretivas, o estabelecimento aborda-as prontamente, sempre que possível. Os hóspedes são convidados a participar no processo de feedback durante a sua estadia, no check-in ou check-out, pessoalmente ou por meios digitais (p. ex., e-mail, código QR, aplicação). O Green Key disponibiliza um inquérito standard para hóspedes (disponível na Green Key Toolbox⁵⁴) que pode ser utilizado ou integrado no processo de feedback. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta: • evidências que demonstrem a existência de um sistema de feedback dos hóspedes (ou seja, como é recolhido o feedback); • um documento que analise os resultados da ronda de feedback mais recente, identificando as principais conclusões e áreas de melhoria; e • documentação das ações implementadas em resposta ao feedback dos hóspedes, que pode estar ligada ao plano de ação do estabelecimento (ver critério 1.3). Em circunstâncias específicas, para estabelecimentos candidatos pela primeira vez, o estabelecimento apresenta um plano escrito que descreve como o feedback dos hóspedes será recolhido, revisto e utilizado.
2.7	O estabelecimento comunica ativamente as suas práticas de sustentabilidade e	Relevância A partilha pública das iniciativas de sustentabilidade aumenta a sensibilização dos hóspedes, reforça a credibilidade e incentiva a adoção mais generalizada de práticas responsáveis em todo o setor do turismo. Expectativas de implementação O estabelecimento comunica ativamente as suas práticas de sustentabilidade, o seu progresso e o seu envolvimento com o Green

⁵⁴Ver glossário pág. 4.

	envolve-se com as atividades do Green Key nos meios digitais. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Key através dos seus próprios canais de comunicação digital. Estes podem incluir canais de redes sociais, o site do estabelecimento, newsletters ou outros meios digitais geridos pelo estabelecimento. A comunicação é planeada e realizada em momentos-chave do ciclo de certificação, incluindo: • a emissão do certificado Green Key; e • pelo menos 1 atualização intermédia. É incentivado que o estabelecimento se envolva com o Green Key nas redes sociais, seguindo os canais oficiais do Green Key (p. ex., LinkedIn, Instagram), partilhando conteúdo relevante, participando em iniciativas de sensibilização do Green Key e amplificando mensagens de sustentabilidade. Durante cada ano de certificação, o estabelecimento submete, pelo menos, 1 boa prática verificada ao Green Key International ou ao seu Operador Nacional para possível promoção e aprendizagem entre pares. Recomenda-se igualmente que o estabelecimento utilize o calendário de sensibilização para a sustentabilidade do Green Key (disponível na Green Key Toolbox⁵⁵) e os materiais de campanha internacionais para inspiração e alinhamento de conteúdos. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta um resumo da sua atividade de comunicação, incluindo ligações ou capturas de ecrã de publicações nas redes sociais.
Turismo Responsável		
2.8	Informação sobre parques, praias e outras áreas naturais ecologicamente sensíveis nas proximidades está disponível para os hóspedes. (I/G) HH, CHP, SA, A (I) CC, R (G)	Relevância Disponibilizar aos hóspedes informação sobre áreas naturais próximas promove a sensibilização ambiental, incentiva um comportamento de turismo responsável e fortalece o perfil de sustentabilidade do estabelecimento. Ao estimular a recreação e a educação baseadas na natureza, o estabelecimento ajuda os hóspedes a conectarem-se com os ecossistemas locais enquanto promove a sua proteção e preservação a longo prazo. Expectativas de implementação O estabelecimento disponibiliza informação escrita sobre áreas naturais próximas, como parques, paisagens, zonas de conservação da natureza, praias e outras áreas ecologicamente sensíveis. A informação é partilhada juntamente com o material exigido no critério 2.9. Este material de comunicação⁵⁶ incentiva os hóspedes a participarem em atividades ao ar livre ou baseadas na natureza para fins de sensibilização e bem-estar pessoal, tais como caminhadas, corrida, ciclismo, natação, vela, canoagem, observação de aves, piqueniques ou visitas a parques infantis ao ar livre.

⁵⁵Ver glossário pág. 4.

⁵⁶Ver glossário pág. 2.

		A informação inclui recomendações para seguir boas práticas internacionais e nacionais, bem como orientações locais, de forma a minimizar impactos negativos e melhorar tanto os benefícios locais, como a experiência dos hóspedes. As atividades são promovidas de forma a evitar danos à biodiversidade e, sempre que possível, a contribuir positivamente para a sua proteção. A informação é claramente visível, relevante para a experiência do hóspede e visualmente apelativa (garantindo que atrai a atenção), e está colocada em áreas acessíveis aos hóspedes, como na receção ou no balcão de concierge, num canto ambiental no átrio, através de monitores de TV em áreas comuns ou de conferências, em pastas nos quartos de hóspedes ou salas de reunião, códigos QR e/ou aplicações para hóspedes. Recomenda-se que a informação esteja disponível em mais de um idioma, consoante o perfil típico dos hóspedes. Embora a informação se destine principalmente aos hóspedes, recomenda-se que o estabelecimento disponibilize material semelhante ao pessoal para apoiar os hóspedes e aumentar a sensibilização. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a informação disponibilizada aos hóspedes sobre as áreas naturais próximas. Incluindo quaisquer conteúdos interpretativos, orientação para visitantes e códigos de conduta. É verificado que o material é preciso, claramente exposto, multilíngue quando adequado e visualmente apelativo.
2.9	Informação que promove comportamentos turísticos responsáveis no destino é disponibilizada aos hóspedes. (I/G) HH, CHP, SA, A (I) CC, R (G)	Relevância Promover um comportamento responsável dos visitantes ajuda a atenuar os impactos negativos do excesso de turismo, a minimizar a perturbação das comunidades locais e a fomentar o respeito pela cultura e tradições locais. Ao informar os hóspedes sobre condutas adequadas e as orientações locais, o estabelecimento contribui para um turismo socialmente sustentável e para relações positivas com a comunidade envolvente. Expectativas de implementação O estabelecimento disponibiliza informação escrita aos hóspedes que promove comportamentos responsáveis no destino. A informação inclui, quando apropriado, referência a orientações nacionais ou locais de conduta turística, incluindo as emitidas por ministérios do turismo ou autoridades locais de turismo. Recomenda-se a consulta dos <i>websites</i> nacionais, regionais ou municipais relevantes no desenvolvimento do conteúdo. Exemplos de comportamentos abordados incluem: a) normas gerais que ajudam a prevenir o turismo excessivo⁵⁷; b) orientações para um comportamento respeitoso em relação às comunidades locais e ao ambiente local; c) normas de visita a locais turísticos;

⁵⁷Ver glossário pág. 5.

		d) comportamentos recomendados ao visitar instituições/locais religiosos e históricos; e/ou e) orientações para evitar o abandono de lixo e proteger os espaços públicos. A informação é clara, precisa, visualmente apelativa, atualizada e de fácil acesso para os hóspedes em áreas como a receção, os quartos, as plataformas digitais ou os e-mails de confirmação de reserva. Modelos de comunicação personalizáveis estão disponíveis na Green Key Toolbox⁵⁸. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta os materiais partilhados com os hóspedes que promovem comportamentos turísticos responsáveis. É verificado que estes materiais cumprem os requisitos acima e refletem o contexto local específico.
2.10	O estabelecimento disponibiliza e promove ativamente pelo menos 4 atividades de sensibilização para os hóspedes centradas no desenvolvimento sustentável, no ambiente e na comunidade local. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância <i>A disponibilização e promoção ativa de atividades de sensibilização para os hóspedes aumenta a compreensão sobre o desenvolvimento sustentável, incentiva comportamentos responsáveis e reforça o envolvimento com questões ambientais e sociais relevantes para o destino e a comunidade local.</i> Expectativas de implementação O estabelecimento implementa e promove ativamente pelo menos 4 iniciativas de sensibilização por período de certificação (p. ex., 2 atividades por ano civil). Estas incluem: • 1 iniciativa focada em questões ambientais (p. ex., Dia da Terra, ações de limpeza, conservação da biodiversidade); e • 1 iniciativa focada em aspetos sociais (p. ex., iniciativas de solidariedade, comemorações públicas, eventos de angariação de fundos). As atividades de sensibilização incluem a participação e o envolvimento dos hóspedes, como: a) participação em eventos, por exemplo a Hora do Planeta, o Dia da Terra, a Semana da Poupança de Energia, a Semana de Redução de Resíduos, o Dia Mundial da Alimentação, o Dia Mundial Vegano, o Dia Mundial Vegetariano, o Dia Mundial do Ambiente, etc.; b) promoção de atividades sem automóveis, visitas guiadas à natureza nas instalações ou nas imediações, participação em ações de plantação de árvores ou outras iniciativas de ação climática; c) criação de áreas verdes⁵⁹ favoráveis a polinizadores, atividades de proteção da flora e fauna locais; d) atividades de colheita e apanha de alimentos; e/ou e) Ações de limpeza de praias, atividades educativas com escolas, eventos de caridade.

⁵⁸Ver glossário pág. 4.

⁵⁹Ver glossário pág. 3.

		<i>Todas as atividades, incluindo as de colheita e recolha de alimentos, são realizadas de forma regulamentada, sustentável e em conformidade com a legislação local, nacional e internacional.</i> <i>A participação dos hóspedes é ativamente assegurada e devidamente documentada. As atividades apenas com colaboradores não cumprem este critério. Os dias de sensibilização recorrentes (p. ex., Hora do Planeta) são aceites desde que a participação dos hóspedes seja documentada.</i> <i>Recomenda-se que o estabelecimento utilize igualmente o calendário de sensibilização para a sustentabilidade do Green Key (disponível na Green Key Toolbox) e os materiais de campanha internacionais (p. ex., Boas Práticas) para inspiração e alinhamento de conteúdos.</i> Evidência de auditoria <i>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação que demonstra as atividades de sensibilização realizadas no último ano civil completo, e as planeadas para os próximos 2 anos civis. As evidências incluem:</i> <i>a) uma lista datada de atividades (incluindo local e número aproximado de participantes);</i> <i>b) materiais de comunicação; e/ou</i> <i>c) fotografias com data/hora e quaisquer materiais utilizados para promover o envolvimento dos hóspedes.</i>
2.11	O estabelecimento disponibiliza ou facilita o aluguer de meios de transporte não motorizados para os hóspedes. (G) HH, CHP, SA, CC, A	Relevância <i>Promover ou disponibilizar acesso a bicicletas e/ou outras formas de transporte não motorizado (p. ex., canoas, trenós, raquetes de neve ou esquis de fundo) reduz as emissões de gases com efeito de estufa, apoia a mobilidade sustentável e promove a saúde e o bem-estar dos hóspedes. O acesso a bicicletas permite deslocações de baixo impacto no destino e apoia escolhas de mobilidade mais sustentáveis para os hóspedes.</i> Expectativas de implementação <i>O estabelecimento disponibiliza ou facilita o acesso dos hóspedes a transporte não motorizado. Tal inclui:</i> <i>a) a possibilidade de empréstimo ou aluguer de bicicletas ou outras formas de transporte não motorizado (p. ex., canoas, trenós, raquetes de neve, esquis de fundo) diretamente no estabelecimento; ou</i> <i>b) encaminhar os hóspedes para um serviço externo de aluguer fiável, quando a disponibilização direta não for viável.</i> <i>As bicicletas elétricas e as trotinetes elétricas não cumprem este critério (ver critério 2.5).</i> <i>A informação sobre os meios de transporte não motorizados disponíveis está acessível aos hóspedes em locais como o balcão de receção, o balcão de concierge, o espaço ambiental, ecrãs de TV, através de aplicações para hóspedes, códigos QR ou em pastas nos quartos de hóspedes/salas de reuniões.</i>

		Evidência de auditoria <i>Durante a inspeção visual, o auditor confirma pelo menos um dos seguintes elementos:</i> a) a disponibilidade de meios de transporte não motorizado e a promoção desse serviço; ou b) a presença de informação claramente comunicada que encaminha os hóspedes para serviços externos de aluguer.
--	--	---

3. ÁGUA Gestão da Água, Poluição da Água		
Gestão da Água		
N.º	Critério	Notas Explicativas
3.1	O consumo total de água é registado pelo menos uma vez por mês. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Para gerir e reduzir eficazmente os impactos ambientais e os custos operacionais, os estabelecimentos monitorizam, registam e analisam o seu consumo de água. O registo mensal do consumo de água permite detetar precocemente ineficiências ou fugas, apoia a tomada de decisões baseada em dados e alinha-se com as boas práticas de relatório de sustentabilidade. Expectativas de implementação O estabelecimento regista o seu consumo total de água pelo menos uma vez por mês. Recomenda-se que o estabelecimento registre o consumo total de água com maior frequência do que uma vez por mês e/ou registre a intensidade do consumo de água (por noite de hóspede/área/visitantes, etc.), pois permitirá um melhor acompanhamento das tendências de eficiência e desempenho. As leituras são sistemáticas e armazenadas num formato rastreável. A metodologia de recolha de dados está documentada (p. ex., dados de faturas de serviços públicos, contadores secundários, leituras automáticas online ou manuais). A fonte e os usos da água são indicados (p. ex., fornecimento municipal medido ou não medido, captação no local, etc.). Tal permite ao estabelecimento distinguir entre alterações nos níveis de consumo e na fonte de água. Quando a água não é fornecida através de um prestador público, o estabelecimento possui documentação que confirma que

	o abastecimento de água é legalmente autorizado e conforme os requisitos locais ou nacionais. Em regiões, ou durante períodos em que haja escassez de água e em que existem restrições de abastecimento ou restrições de captação oficialmente declaradas pelas autoridades locais ou nacionais, o estabelecimento assegura que a sua captação ou utilização de água é autorizada pela autoridade local competente e não afeta negativamente o ambiente ou o abastecimento local. Quando os dados mensais não estão diretamente disponíveis (p. ex., devido a restrições estruturais, limitações dos serviços de abastecimento, locais sem infraestrutura de medição ou edifícios de uso compartilhado), o estabelecimento fornece a estimativa mensal mais precisa possível. As metodologias de estimativa aceitáveis incluem: a) repartição por área de pavimento, ocupação ou valores de referência comparáveis; b) estimativas com base na capacidade do reservatório e na frequência de reabastecimento; ou c) registros de bombagem ou registros de entrega. Nestes casos, é fortemente recomendado que o estabelecimento instale contadores de água separados para melhorar a precisão dos dados ao longo do tempo. Se ocorrerem alterações significativas⁶⁰ ou um consumo de água mais elevado, o estabelecimento investiga imediatamente a possível razão e implementa ações corretivas. Os dados de acompanhamento de água recolhidos ao abrigo deste critério podem ser utilizados como dados de referência para apoiar os objetivos de sustentabilidade do estabelecimento ao abrigo do critério 1.2 e do critério 1.3. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta: • registros mensais do consumo de água dos últimos 2 anos civis completos para cada fonte de água utilizada (os estabelecimentos candidatos pela primeira vez ou os estabelecimentos recentemente abertos submetem dados do ano civil anterior completo, ou um mínimo de 3 meses de dados quando não há dados históricos disponíveis); e • documentação de suporte que descreve a metodologia de recolha de dados utilizada (p. ex., faturas de serviços públicos, registros manuais, leituras automáticas online, fotografias dos contadores nas quais o consumo é visível quando os registros não estão disponíveis). O auditor realiza amostragens⁶¹ da documentação de suporte, analisando uma amostra⁶² de 3 itens relevantes (metodologia C). Quando estão envolvidas múltiplas fontes de água, anos, locais ou sistemas, o auditor seleciona a amostra de forma a refletir esta abrangência.
--	---

⁶⁰Ver glossário pág. 5.

⁶¹Ver glossário pág. 7.

⁶²Ver glossário pág. 7.

		Em circunstâncias específicas, o estabelecimento apresenta: • documentação de que o abastecimento de água é legalmente autorizado e conforme com os requisitos locais ou nacionais, quando a água não é fornecida por um prestador público. Adicionalmente, em regiões ou durante períodos em que a escassez de água exige restrições de abastecimento ou restrições de captação declaradas pelas autoridades locais ou nacionais, o estabelecimento anexa uma licença ou declaração da autoridade local competente confirmando que a captação ou utilização de água não afeta negativamente o ambiente ou o abastecimento local; e/ou • os dados estimados e a metodologia de estimativa, nos casos em que os dados mensais não são acessíveis.
3.2	Os equipamentos são ativamente monitorizados e as fugas são reparadas prontamente. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Os pontos de saída de água com fugas (torneiras, chuveiros, sanitas, piscinas interiores e exteriores, etc.) nas áreas comuns, quartos de hóspedes e áreas do pessoal aumentam desnecessariamente o consumo de água e afetam negativamente a pegada ambiental do estabelecimento. Expectativas de implementação O estabelecimento monitoriza ativamente os pontos de água e repara as fugas sem demora. É implementado um Procedimento Operacional Padrão (POP) ⁶³escrito que define verificações regulares e procedimentos de reparação para pontos de saída de água com fugas visíveis. O POP⁶⁴ define a frequência das verificações de acordo com o tipo de saída e a utilização, da seguinte forma: • os pontos de alta utilização ou de alto risco (p. ex., instalações sanitárias públicas, quartos de hóspedes, instalações de piscina, torneiras exteriores) são verificados cada vez que a área é limpa; • os pontos de utilização média (p. ex., instalações sanitárias do pessoal, cozinhas de serviço) são verificadas pelo menos uma vez por semana; e • os pontos de baixa utilização ou pouco usados (p. ex., chuveiros exteriores sazonais, pias de manutenção) são verificados pelo menos uma vez por mês ou antes do uso esperado. Quando são identificados pontos de saída de água com fugas, o estabelecimento implementa ações corretivas para reparar as fugas. As fugas detetadas e as correspondentes ações de resposta são registadas num registo de incidentes ou registo de manutenção. O pessoal responsável pelas inspeções (p. ex., andares, técnicos, etc.) está ciente dos procedimentos em vigor. Recomenda-se a instalação de um sistema automático de deteção de fugas de água para descobrir rapidamente as fugas e a utilização de uma lista de verificação de auditoria digital. Para piscinas exteriores ou interiores, a monitorização pode incluir inspeções visuais em torno da piscina, mas uma solução mais eficiente será instalar um contador de água separado que monitorize o consumo de água da piscina (ver critério 3.8) ou um detetor de fugas de água.

⁶³Ver glossário pág. 7.

⁶⁴Ver glossário pág. 7.

		Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o POP⁶⁵ escrito para a verificação dos pontos de saída de água de acordo com a frequência acima indicada. Em circunstâncias específicas, quando são observados equipamentos de água com fugas, o estabelecimento apresenta o registo de incidentes e as ações corretivas após a observação das fugas. Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens⁶⁶ em pelo menos 1 área comum (p. ex., átrio/instalação sanitária pública), 1 área do pessoal/área de serviço e nos quartos de hóspedes, seguindo a metodologia A conforme descrito no glossário, para verificar o estado dos pontos de saída de água em cada uma das áreas listadas (metodologia B).
3.3	O caudal de água em pelo menos 80% dos chuveiros não excede 9 litros por minuto. (I) HH, CHP, SA	Relevância Reduzir o caudal de água nos chuveiros contribui para diminuir o impacto ambiental através da conservação da água. Assegurar uma utilização eficiente da água é particularmente importante nas instalações para hóspedes com elevado consumo diário. Expectativas de implementação O caudal de água em pelo menos 80% dos chuveiros nos quartos de hóspedes, áreas comuns, áreas do pessoal e outras áreas, como spas ou ginásios/centros de fitness, não excede 9 litros por minuto. Em muitos casos, o caudal de água nos chuveiros poderia ser ainda mais reduzido. Para cumprir este critério, o estabelecimento pode optar por chuveiros com caudal de água reduzido ou pela instalação de redutores de caudal na base das mangueiras. O caudal de água reduzido é frequentemente obtido misturando água com ar em arejadores de chuveiro. Apenas como medida operacional temporária, a pressão da água no sistema de distribuição de água pode ser reduzida até que seja implementada uma solução permanente que cumpra o requisito de caudal. Para chuveiros de efeito chuva, quando a limitação de caudal padrão é tecnicamente difícil, podem ser utilizadas soluções alternativas, como chuveiros de efeito chuva de baixo caudal certificados, válvulas de controlo de caudal atrás da parede, ou regulação da pressão da água na fonte, para cumprir o requisito. Alguns modelos de chuveiro de baixo caudal, particularmente em áreas de uso intensivo como ginásios ou spas, podem requerer ajustes para manter o conforto e a higiene dos hóspedes (p. ex., para evitar acumulações ou odores nos ralos). Os estabelecimentos são incentivados a selecionar chuveiros de elevada eficiência hídrica com desempenho e durabilidade comprovados, e a considerar quaisquer adaptações de manutenção ou experiência do utilizador necessárias durante o

⁶⁵Ver glossário pág. 7.

⁶⁶Ver glossário pág. 7.

		planeamento de compras e instalação. Para promover ainda mais a poupança de água, recomenda-se que o estabelecimento instale sinalização ou utilize incentivos comportamentais nas áreas dos hóspedes e do pessoal para incentivar uma utilização responsável da água, como tomar duchas mais curtos. O critério aplica-se a ambos os tipos de chuveiros: tanto chuveiros de mão como chuveiros de efeito chuva. As torneiras e chuveiros das banheiras não estão incluídos neste critério. O estabelecimento mantém documentado o número total de chuveiros. Antes da auditoria, o estabelecimento realiza autoavaliações do caudal de água dos chuveiros para demonstrar a conformidade. Para estabelecimentos candidatos pela primeira vez, as autoavaliações são realizadas em pelo menos 80% do número total de chuveiros, demonstrando que estes chuveiros não excedem 9 L/min. Para estabelecimentos em recandidatura, as autoavaliações são realizadas em pelo menos 50% dos chuveiros que fizeram parte dos 80% anteriores, demonstrando que continuam a não exceder 9 L/min. Todas as medições são documentadas num formato rastreável e atualizadas pelo menos uma vez nos últimos 6 meses antes da auditoria. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a síntese das autoavaliações realizadas de acordo com os requisitos acima. Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens⁶⁷ em pelo menos 1 chuveiro em área comum, 1 chuveiro em área do pessoal/área de serviço e nos quartos de hóspedes, seguindo a metodologia A conforme descrito no glossário, para verificar o caudal de água dos chuveiros em cada uma das áreas listadas (metodologia B).
3.4	O caudal de água em pelo menos 90% das torneiras de lavatório não excede 6 litros por minuto. (I) HH, CHP, SA,	Relevância Reduzir o caudal de água nas torneiras contribui para diminuir a pegada ambiental através da conservação da água em áreas de utilização frequente e menos frequente. Os sistemas de torneiras eficientes desempenham um papel fundamental nas poupanças diárias de água nas áreas dos hóspedes e do pessoal. Expectativas de implementação

⁶⁷Ver glossário pág. 7.

	CC, R, A	O caudal de água em pelo menos 90% das torneiras de lavatório (incluindo torneiras com sensores) nos quartos de hóspedes, áreas do pessoal e outras áreas comuns, como instalações sanitárias públicas, áreas de spa ou ginásios/centros de fitness, não excede 6 litros por minuto⁶⁸. Em muitos casos, o caudal de água nas torneiras poderia ser ainda mais reduzido. Para cumprir o critério, o estabelecimento pode optar por torneiras com caudal de água reduzido incorporado ou por redutores de caudal instalados na torneira. O caudal de água reduzido é frequentemente obtido misturando água com ar em arejadores de torneira. Apenas como medida operacional temporária, a pressão da água no sistema de distribuição de água pode ser reduzida até que seja implementada uma solução permanente que cumpra o requisito de caudal. Alguns modelos de torneira de utilização eficiente de água podem requerer limpeza ou ajustes mais frequentes para manter a higiene e a usabilidade, particularmente em áreas de utilização intensiva. Os estabelecimentos são incentivados a selecionar torneiras com desempenho comprovado e facilidade de manutenção, e a considerar as necessidades de limpeza e o conforto do utilizador na tomada de decisões de compras. Para apoiar ainda mais o comportamento de poupança de água, recomenda-se que o estabelecimento inclua sinalização ou incentivos comportamentais perto das torneiras nas casas de banho dos hóspedes e nas áreas do pessoal, incentivando os utilizadores a fechar a torneira quando terminarem. Este critério aplica-se apenas às torneiras de lavatório e não se aplica às torneiras de cozinha ou de serviço. O estabelecimento mantém documentado o número total de torneiras de lavatório (as torneiras com sensores estão incluídas). Antes da auditoria, o estabelecimento realiza autoavaliações do caudal de água das torneiras de lavatório para demonstrar a conformidade. Para estabelecimentos candidatos pela primeira vez, as autoavaliações são realizadas em pelo menos 90% do número total de torneiras de lavatório, demonstrando que estas torneiras não excedem 6 L/min. Para estabelecimentos em recandidatura, as autoavaliações são realizadas em pelo menos 50% das torneiras que fizeram parte dos anteriores 90%, demonstrando que continuam a não exceder 6 L/min. Todas as medições são documentadas num formato rastreável e atualizadas pelo menos uma vez nos últimos 6 meses antes da auditoria. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a síntese das autoavaliações realizadas de acordo com os requisitos acima. Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens⁶⁹ em pelo menos 1 área comum (átio/instalação sanitária), 1 área do pessoal/área de serviço e nos quartos de hóspedes, seguindo a metodologia A conforme descrito no glossário, para verificar o caudal de água das torneiras em cada uma das áreas listadas (metodologia B).
--	----------	---

⁶⁸ Em Portugal, foi aplicada uma adaptação nacional a este critério, tendo em consideração o contexto português.

⁶⁹ Ver glossário pág. 7.

3.5	Os urinóis têm sensores, dispositivos de poupança de água ou não utilizam água. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Os urinóis de baixo caudal, com sensor ou sem água no estabelecimento podem contribuir para reduzir a pegada ambiental através da diminuição do consumo de água. Os urinóis tradicionais podem desperdiçar grandes volumes de água através de mecanismos de descarga ineficientes. Expectativas de implementação Quando existem urinóis, estes têm sensores de deteção individuais, um botão de pressão (descarga não superior a 3 litros por descarga) ou não utilizam água. Quando são utilizados urinóis sem água, o sistema é mantido de acordo com as especificações do fabricante. Alguns modelos de urinóis de elevada eficiência hídrica ou sem água podem requerer manutenção ou limpeza mais frequentes para garantir higiene e controlo de odores, particularmente em áreas comuns de uso intensivo. Os estabelecimentos são incentivados a selecionar urinóis com desempenho e durabilidade comprovados, e a incluir planeamento de manutenção adequado e formação⁷⁰ do pessoal como parte do processo de compras e instalação. Este critério aplica-se aos urinóis localizados nas áreas comuns do estabelecimento (p. ex., lobbies, restaurantes, instalações comuns) e nas áreas do pessoal. Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma que os urinóis estão equipados com sensores de deteção individuais, sistemas de descarga por pressão com caudal restrito, ou não utilizam água.
3.6	As sanitas recentemente adquiridas têm um sistema de dupla descarga	Relevância Para minimizar o impacto ambiental e reduzir o consumo de água, as sanitas recentemente instaladas devem cumprir normas elevadas de eficiência hídrica. Os elementos fixos⁷¹ eficientes desempenham um papel fundamental na conservação dos recursos de água doce e no apoio à gestão responsável das instalações.

⁷⁰Ver glossário pág. 8.

⁷¹Ver glossário pág. 3.

	com máximo de 3/6 litros por descarga ou máximo de 4,5 litros para sistemas de descarga por sensor. Adicionalmente, 50% de todas as sanitas existentes têm um máximo de 6 litros por descarga. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Expectativas de implementação As sanitas adquiridas nos últimos 24 meses (para estabelecimentos em recandidatura) e nos últimos 6 meses (para estabelecimentos candidatos pela primeira vez) para quartos de hóspedes, áreas comuns e áreas do pessoal são: a) sanitas de dupla descarga com um máximo de 3/6 litros por descarga; ou b) sanitas com sistemas de descarga por sensor que permitem um máximo de 4,5 litros por descarga. Adicionalmente, 50% de todas as sanitas existentes têm um máximo de 6 litros por descarga⁷². A eficiência hídrica exigida é obtida através de uma especificação técnica permanente ou restrição incorporada, e não através de uma definição temporária ajustável pelo utilizador. São aceites outros modelos de elevada eficiência hídrica que alcancem desempenho equivalente ou superior (p. ex., sanitas de alta eficiência, modelos com assistência por vácuo), desde que as especificações técnicas demonstrem que o consumo médio de água por ciclo de descarga é igual ou inferior a 3/6 litros para sanitas de dupla descarga ou 4,5 litros para modelos com sensor. Para apoiar ainda mais as práticas de poupança de água para equipamentos mais antigos, recomenda-se instalar dispositivos físicos que reduzam o volume de descarga quando viável, e considerar a sinalização ou incentivos comportamentais para incentivar o uso de baixa descarga. Alguns equipamentos sanitários de baixa descarga podem requerer limpeza mais frequente para manter as normas de higiene, particularmente em áreas comuns de uso intensivo. Os estabelecimentos são incentivados a selecionar sanitas de elevada eficiência hídrica com desempenho de descarga comprovado e a incluir o planeamento de manutenção como parte da decisão de compras. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta recibos de sanitas adquiridas nos últimos 24 meses (para estabelecimentos em recandidatura) ou 6 meses (para estabelecimentos candidatos pela primeira vez) com a data de aquisição e o volume de descarga de cada unidade indicado.
3.7	As máquinas de lavar loiça e as máquinas de lavar roupa	Relevância As máquinas de lavar loiça e as máquinas de lavar roupa são uma das principais fontes de consumo de água nas operações de hotelaria. Garantir que todos os modelos recentemente adquiridos são eficientes reduz o impacto ambiental e os custos operacionais, apoiando ao mesmo tempo as compras sustentáveis.

⁷² Adaptação nacional ao contexto português. Assim, adicionalmente, o estabelecimento deve apresentar uma síntese de todas as sanitas instaladas, demonstrando que pelo menos 50% dos mecanismos de descarga funcionam com um máximo de 6 litros por descarga. Durante a inspeção visual, o auditor verifica a conformidade através de amostragem no local do volume de descarga das sanitas (metodologia A).

	recentemente adquiridas são eficientes no uso da água. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Expectativas de implementação As máquinas de lavar loiça e as máquinas de lavar roupa adquiridas nos últimos 24 meses (para estabelecimentos em recandidatura) ou nos últimos 6 meses (para estabelecimentos candidatos pela primeira vez) cumprem os requisitos de baixo consumo de água listados abaixo, de acordo com o tipo de equipamento. Para máquinas de lavar loiça: • as máquinas de lavar loiça profissionais de capota ou de túnel não excedem 3,5 litros por cesto. Quando apenas estão disponíveis dados de consumo ao nível do programa, o estabelecimento demonstra que o consumo médio não excede 3,5 litros por cesto equivalente; e • as máquinas de lavar loiça domésticas ou mais pequenas demonstram baixo consumo de água por ciclo, apoiado por normas internacionais ou nacionais reconhecidas (p. ex., entre as 2 classes/classificações de eficiência mais elevadas disponíveis no mercado, sendo aceites normas internacionais equivalentes como a classe de eficiência hídrica do Rótulo Energético da UE, os limiares de eficiência hídrica do Energy Star, ou outros rótulos de eficiência nacionais/regionais). Para máquinas de lavar roupa: • as máquinas profissionais ou comerciais não excedem 7 l/kg de roupa. Quando os modelos que cumprem este limiar não estão razoavelmente disponíveis no mercado, o limiar de eficiência mais rigoroso disponível localmente é cumprido; e • as máquinas domésticas ou mais pequenas demonstram baixo consumo de água por ciclo, apoiado por normas nacionais ou internacionais reconhecidas (p. ex., entre as 2 classes/classificações de eficiência mais elevadas disponíveis no mercado, sendo aceites normas internacionais equivalentes como o consumo de água do Rótulo Energético da UE por ciclo para o programa Eco 40-60, os limiares de eficiência hídrica do Energy Star, ou outros rótulos de eficiência nacionais/regionais). Quando os dados de litros por quilograma estão disponíveis, o estabelecimento demonstra que o desempenho é equivalente a estes modelos ou rótulos de alta eficiência. O estabelecimento assegura que o tipo e a capacidade do equipamento correspondem à escala operacional do estabelecimento. Por exemplo, as cozinhas profissionais⁷³ utilizam máquinas de lavar loiça de nível comercial, enquanto cozinhas mais pequenas, apartamentos ou situações de baixa utilização (p. ex., bares com lavagem mínima de louça ou que apenas tratam uniformes) podem justificar eletrodomésticos domésticos se cumprirem os limiares de eficiência hídrica. É assegurada a utilização e manutenção adequadas do equipamento (conforme as instruções do fabricante) para manter a eficiência hídrica e a longevidade pretendidas do equipamento.
--	--	---

⁷³Ver glossário pág. 6.

		Este critério aplica-se a todas as áreas relevantes do estabelecimento, incluindo áreas de cozinha/lavandaria comuns e apartamentos. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta: • uma lista de equipamentos adquiridos nos últimos 24 meses (para estabelecimentos em recandidatura) ou nos últimos 6 meses (para estabelecimentos candidatos pela primeira vez); e • as correspondentes especificações de consumo de água (p. ex., especificações técnicas, classificações/rótulos de eficiência ou dados do fornecedor mostrando litros por ciclo ou por kg de roupa).
3.8	São instalados contadores de água separados em áreas com elevado consumo de água. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância <i>Para rastrear melhor o consumo de água das diferentes áreas do estabelecimento e apoiar objetivos significativos de redução de água, é necessária uma monitorização mais detalhada, particularmente nas áreas com elevado consumo de água. A submedição fornece dados críticos que podem ser utilizados para identificar ineficiências, localizar fugas e priorizar ações.</i> Expectativas de implementação <i>O estabelecimento instala pelo menos 2 contadores de água separados adicionais (ou dispositivos com funcionalidade semelhante implementados a uma escala significativa, como chuveiros inteligentes que registam o consumo), em áreas com elevado consumo de água⁷⁴ ou onde a submedição apoia objetivos significativos de redução do consumo de água. Se o estabelecimento for grande com muitos quartos de hóspedes e salas de reuniões, podem ser instalados contadores de água separados para diferentes partes (ou cada quarto) do estabelecimento.</i> <i>Com mais contadores de água instalados, o consumo em cada contador de água é obtido e registado. Idealmente, o consumo de água dos diferentes contadores é registado com maior frequência do que uma vez por mês, pois produzirá informações mais detalhadas.</i> <i>Os dados dos subcontadores são integrados no sistema geral de acompanhamento da água (critério 3.1) para apoiar a análise abrangente. Ao disponibilizar informações mais precisas sobre o uso da água através de contadores de água separados adicionais, o estabelecimento consegue preparar melhores objetivos para a redução do consumo de água. Os dados de acompanhamento de água recolhidos ao abrigo deste critério podem também ser utilizados como dados de referência para apoiar os objetivos de sustentabilidade do estabelecimento ao abrigo do critério 1.2.</i> Evidência de auditoria <i>Durante a inspeção visual, o auditor confirma a presença de subcontadores e a metodologia em vigor para monitorizar o consumo.</i>

⁷⁴Ver glossário pág. 2.

3.9	Foi realizada, nos últimos 6 anos, uma avaliação de risco hídrico adequada ao contexto local e à escala operacional, a qual se encontra documentada. (G) HH, CHP, CC, A	Relevância A gestão sustentável da água requer uma compreensão dos riscos hídricos locais para assegurar o acesso a longo prazo, a resiliência da comunidade em torno do recurso partilhado e a proteção ambiental. Uma avaliação de risco hídrico abrangente permite ao estabelecimento antecipar desafios (como a escassez, contaminação ou inundações) e tomar ações proativas baseadas em evidências. Expectativas de implementação O estabelecimento realiza uma avaliação de risco hídrico adequada ao seu contexto local e à sua escala operacional. A avaliação identifica os potenciais riscos hídricos nas instalações, que podem incluir, entre outros: escassez ou stresse hídrico (particularmente relevante em áreas urbanas ou áridas), secas, inundações, vulnerabilidade de infraestrutura e problemas de qualidade da água, como contaminação ou salinidade, riscos relacionados com gelo/neve, bem como riscos agravados pelas alterações climáticas, como o aumento da frequência de eventos meteorológicos extremos ou mudanças nos padrões de precipitação. A avaliação de risco hídrico inclui uma análise das condições hídricas locais atuais e projetadas, tendo em conta as variações sazonais, a governação regional da água e a procura das comunidades ou indústrias circundantes, áreas em risco de inundação, bem como potenciais fontes de contaminação. Resulta num relatório que descreve os riscos identificados, o nível de exposição e vulnerabilidade e as ações de mitigação ou adaptação recomendadas. Se forem identificados riscos hídricos na avaliação, o estabelecimento desenvolve ou adapta um plano de resposta tendo em consideração as ações recomendadas, em cooperação com outros intervenientes relevantes (p. ex., autoridades locais, concessionárias de água, grupos comunitários, etc.). As conclusões informam as decisões sobre abastecimento de água, investimentos em infraestrutura, preparação para emergências e esforços de conservação. A avaliação é realizada por uma autoridade ou empresa externa relevante e adequada (como uma consultoria certificada ou autoridade local de água), ou internamente pelo estabelecimento se os conhecimentos especializados e a metodologia adequados estiverem disponíveis e documentadas (p. ex., conduzida pelo Representante Green Key do Estabelecimento, engenheiro ou formação⁷⁵ equivalente, utilizando o Filtro de Risco Hídrico da WWF, o Atlas de Risco Hídrico Aqueduct do WRI, o CEO Water Mandate, a ISO 14046:2014 e/ou eventuais avaliações nacionais/regionais). Quando aplicável, a avaliação pode referenciar quadros de referência nacionais ou regionais existentes (p. ex., avaliações de risco hídrico associado à água potável exigidas pelos regulamentos aplicáveis). Em áreas urbanas onde os riscos de abastecimento e qualidade da água são geridos por concessionárias públicas, os dados ou relatórios oficiais da autoridade local de água podem servir de base para a avaliação.
-----	---	--

⁷⁵Ver glossário pág. 8.

		A avaliação é revista e atualizada pelo menos uma vez a cada 6 anos ou mais cedo se houver alterações significativas no contexto local, disponibilidade de água ou operações do local. Os dados recolhidos ao abrigo deste critério podem ser utilizados como dados de referência para apoiar os objetivos de sustentabilidade do estabelecimento ao abrigo do critério 1.2 e do critério 1.3. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a sua avaliação de risco hídrico mais recente. Em circunstâncias específicas, quando são identificados riscos, o estabelecimento apresenta documentação que demonstra como as conclusões foram abordadas (p. ex., plano de resposta desenvolvido em resultado dos riscos identificados).
3.10	A água da chuva e/ou a água de condensação do ar condicionado são recolhidos e utilizados para fins adequados. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância A recolha e reutilização da água da chuva e/ou a água da condensação do ar condicionado reduz a procura de água doce potável e apoia a conservação da água a longo prazo. Esta prática é especialmente relevante e fortemente incentivada em áreas afetadas pela escassez de água ou elevada procura de arrefecimento, onde reduzir a dependência dos recursos de água doce é fundamental para a resiliência a longo prazo. Expectativas de implementação A água da chuva e/ou o condensado do ar condicionado são recolhidos utilizando reservatórios, cisternas ou sistemas abertos como lagos ou albufeiras. A água da chuva recolhida e/ou o condensado do ar condicionado é utilizada para fins como: a) rega de jardins e áreas verdes⁷⁶; b) descarga de sanitas; c) limpeza de veículos, áreas exteriores ou superfícies; d) sistemas de arrefecimento; e) lavandaria (quando permitido pelos regulamentos nacionais ou locais); e/ou f) consumo humano após tratamento adequado (quando permitido pelos regulamentos nacionais ou locais). A recolha e utilização da água da chuva e/ou da água da condensação do ar condicionado são realizadas de forma segura, com manutenção adequada e de acordo com o fim previsto, garantindo que não há efeitos adversos sobre os hóspedes e o pessoal do estabelecimento, a população local e o ambiente.

⁷⁶Ver glossário pág. 3.

		<i>Recomenda-se que, quando viável, o estabelecimento instale um contador de água para acompanhar a quantidade de água da chuva e/ou água da condensação do ar condicionado recolhida e utilizada, e para documentar os fins para os quais a água da chuva e/ou o condensado do ar condicionado são utilizados.</i> Evidência de auditoria <i>Durante a inspeção visual, o auditor confirma a presença de instalações para recolha de água da chuva e/ou condensado do ar condicionado.</i> <i>Em circunstâncias específicas, quando a água da chuva e/ou o condensado do ar condicionado recolhidos são utilizados para fins de consumo humano, o estabelecimento apresenta documentação da autoridade relevante confirmando que a água cumpre as normas de saúde e segurança aplicáveis.</i>
3.11	O caudal de água em todas as torneiras de lavatório é, no máximo, de 4 litros por minuto. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância <i>Reduzir o caudal de água nas torneiras contribui para diminuir a pegada ambiental através da conservação da água em áreas de utilização frequente e menos frequente. Os sistemas de torneiras eficientes desempenham um papel fundamental nas poupanças diárias de água nas áreas dos hóspedes e do pessoal.</i> Expectativas de implementação <i>O caudal de água em todas as torneiras de lavatório (incluindo torneiras com sensores) nos quartos de hóspedes, áreas comuns e áreas do pessoal não excede 4 litros por minuto⁷⁷. Em alguns casos, o caudal de água nas torneiras poderia ser ainda mais reduzido.</i> <i>Para cumprir o critério, o estabelecimento pode optar por torneiras com caudal de água restrito incorporado ou por redutores de caudal instalados na torneira. O caudal de água reduzido é frequentemente obtido misturando água com ar em arejadores de torneira. Apenas como medida operacional temporária, a pressão da água no sistema de distribuição de água pode ser reduzida até que seja implementada uma solução permanente que cumpra o requisito de caudal. Alguns modelos de torneira de utilização eficiente da água, especialmente os de caudal muito baixo ou sistemas baseados em sensores, podem requerer limpeza ou ajustes mais frequentes para manter a higiene e a usabilidade, particularmente em áreas de utilização intensiva. Os estabelecimentos são incentivados a selecionar torneiras com desempenho comprovado e facilidade de manutenção, e a considerar as necessidades de limpeza e o conforto do utilizador no momento da compra dos equipamentos.</i> <i>Para apoiar ainda mais o comportamento de poupança de água, recomenda-se que o estabelecimento inclua sinalização ou incentivos comportamentais perto das torneiras nas casas de banho dos hóspedes e nas áreas do pessoal, incentivando os utilizadores a fechar a torneira quando terminarem.</i> <i>Este critério aplica-se apenas às torneiras de lavatório e não se aplica às torneiras de cozinha ou de serviço.</i>

⁷⁷ Face à adaptação nacional aplicada ao critério obrigatório 3.4, foi igualmente necessária uma adaptação nacional ao critério 3.11

		O estabelecimento mantém documentado o número total de torneiras de lavatório (as torneiras com sensores estão incluídas). Antes da auditoria, o estabelecimento realiza autoavaliações do caudal de água das torneiras de lavatório para demonstrar a conformidade. Para estabelecimentos candidatos pela primeira vez, as autoavaliações são realizadas em pelo menos 80% do número total de torneiras de lavatório, demonstrando que estas torneiras não excedem 4 L/min. Para estabelecimentos em recandidatura, as autoavaliações são realizadas em pelo menos 50% das torneiras que fizeram parte dos anteriores 80%, demonstrando que continuam a não exceder 4 L/min. Todas as medições são documentadas num formato rastreável e atualizadas pelo menos uma vez nos últimos 6 meses antes da auditoria. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a síntese das autoavaliações realizadas de acordo com os critérios acima. Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens⁷⁸ em pelo menos 1 área comum (átrio/instalação sanitária), 1 área do pessoal/área de serviço e nos quartos de hóspedes, seguindo a metodologia A conforme descrito no glossário, para verificar o caudal de água das torneiras em cada uma das áreas listadas (metodologia B).
3.12	Todas as torneiras de lavatório públicas estão equipadas com sistemas automáticos de corte de água. (G) HH, CHP, CC, R, A	Relevância As instalações sanitárias públicas são fontes frequentes de desperdício de água, especialmente quando as torneiras são inadvertidamente deixadas abertas. A instalação de torneiras de lavatório com corte automático de água contribui para reduzir significativamente o consumo de água, apoiando também a higiene pública quando se utiliza operação temporizada ou sem contacto. Tal é especialmente impactante em grandes espaços. Expectativas de implementação Todas as torneiras de lavatório em áreas comuns estão equipadas com sistemas automáticos de corte de água, como torneiras ativadas por sensor ou com botão de pressão, fornecendo apenas a quantidade de água necessária por ciclo de lavagem das mãos. As torneiras estão configuradas com tempos de caudal pré-definidos adequados (p. ex., 5 a 10 segundos por ativação) para garantir a eficiência hídrica sem comprometer a usabilidade. Os estabelecimentos são responsáveis pela manutenção regular, incluindo a substituição de pilhas e a calibração de sensores, para garantir a funcionalidade e a precisão contínuas. Este critério não se aplica a quartos de hóspedes privados, pias de cozinha ou chuveiros bidé. Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens* em pelo menos 1 área pública (lobby/instalação sanitária) para confirmar a presença e a funcionalidade dos sistemas automáticos de corte de água nas torneiras de lavatório.

⁷⁸Ver glossário pág. 7.

3.13	As banheiras, jacuzzi/spa ou piscinas privadas não estão presentes em nenhum dos quartos e suítes de hóspedes. (G) HH, SA, CHP	Relevância As banheiras, jacuzzi, spas e piscinas privadas nos quartos de hóspedes consomem tipicamente grandes volumes de água por utilização. Uma única banheira pode requerer 150 a 250 litros, enquanto os jacuzzi/spas ou piscinas privadas podem utilizar consideravelmente mais. Os chuveiros de elevada eficiência hídrica utilizam menos de metade dessa quantidade. Nos estabelecimentos turísticos, substituir banheiras, spas e piscinas nos quartos por chuveiros de baixo caudal durante as renovações é uma das medidas mais eficazes para reduzir o consumo de água por hóspede. Expectativas de implementação O estabelecimento não disponibiliza banheiras, jacuzzi/spa ou piscinas privadas em nenhum dos quartos e suítes de hóspedes. Considera-se aceitável tornar o equipamento existente inutilizável (p. ex., removendo os tampões do ralo ou cortando a água). Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor verifica que não é possível reservar um quarto com banheira, jacuzzi/spa ou piscina privada.
3.14	Os principais sistemas exteriores de utilização de água têm medidas em vigor para reduzir o consumo de água. (G) HH, CHP, SA, A	Relevância A perda de água por evaporação é uma fonte de desperdício significativa e frequentemente ignorada nos sistemas de água expostos. Reduzir a evaporação melhora a eficiência hídrica e é especialmente crítico em áreas que enfrentam seca, temperaturas elevadas e vento, ou stresse hídrico. O controlo eficaz da evaporação demonstra uma gestão responsável da água e pode contribuir para os esforços de adaptação climática. Expectativas de implementação O estabelecimento dispõe de medidas para minimizar a evaporação nos principais sistemas exteriores de utilização de água. Os sistemas incluem, por exemplo, piscinas, banheiras de hidromassagem, spas, armazenamento de água da chuva, lagos, fontes, cascatas. Para cada tipo de sistema existente, é aplicada pelo menos 1 medida de redução de evaporação, como: a) uma cobertura física bem isolada (manual ou automatizada) utilizada fora das horas de funcionamento; b) um sistema alternativo para reduzir a evaporação, como uma barreira líquida ou em gel; c) quebra-ventos, isolamento ou estruturas de sombreamento para elementos de água expostos; e/ou d) sistemas de armazenamento de água selados ou fechados. As medidas seleccionadas são adaptadas ao contexto local, incluindo o clima, o tipo de sistema e a exposição específica do local ao sol, vento ou calor. Evidência de auditoria

		<i>Durante a inspeção visual, o auditor confirma a presença de pelo menos 1 medida de controlo de evaporação para cada tipo de sistema existente.</i>
Poluição da Água		
3.15	Todas as águas residuais são tratadas. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância O tratamento adequado e a descarga segura das águas residuais são fundamentais para reduzir a pegada ambiental do estabelecimento, proteger as massas de água e salvaguardar as comunidades locais. Tal assegura igualmente o alinhamento com as normas legais e éticas em matéria de saneamento e gestão ambiental. Expectativas de implementação O estabelecimento está ligado a um sistema de esgotos público existente ou possui um sistema de tratamento de águas residuais próprio. Os sistemas de tratamento no local incluem fossas sépticas, biodigestores, zonas húmidas construídas ou outros sistemas de tratamento biológico. Este critério inclui as águas residuais geradas nos quartos de hóspedes, cozinhas, casas de banho, lavandarias, piscinas, salas de reuniões, termas, instalações de spa ou bem-estar e outras áreas operacionais. Todas as águas residuais são tratadas em conformidade com a legislação nacional e/ou local. Se não existir legislação sobre a matéria, as águas residuais são tratadas de acordo com o tratamento mais avançado possível que seja tecnicamente e economicamente viável para o contexto do estabelecimento, assegurando a remoção dos principais poluentes (p. ex., CBO, agentes patogénicos, sólidos suspensos) a níveis que permitam a reutilização ou descarga segura, ou seja, sem efeitos adversos sobre a população local e o ambiente. Se o estabelecimento estiver ligado a um sistema de esgotos, apresenta uma licença, confirmação escrita da autoridade relevante ou outra prova de ligação (p. ex., faturas de serviços públicos, contratos de serviço, verificação de terceiros). Sempre que houver suspeita de irregularidades ou quando a lei o exigir, o estabelecimento tem de provar que cumpre as regras de descarga de águas residuais Se o estabelecimento utilizar um sistema autónomo de tratamento de águas residuais, fornece evidências relevantes de autorização legal e operação eficaz, como uma licença válida de instalação/operação, ou confirmação escrita da autoridade relevante, e registos de manutenção. Se tal licença não for necessária por lei, o estabelecimento apresenta resultados recentes de testes de qualidade da água (p. ex., CBO, pH, turbidez) que demonstram que o sistema trata as águas residuais de forma eficaz e em conformidade com as normas nacionais ou internacionais de descarga ou reutilização. Este critério diz respeito às águas cinzentas e às águas negras. As águas pluviais estão excluídas, salvo se forem recolhidas e descarregadas através do mesmo sistema de águas residuais.

		Após o tratamento, as águas residuais tratadas são reutilizadas, sempre que possível (ver critério 3.17). Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a licença, outra documentação adequada e/ou evidências relevantes conforme descrito acima, demonstrando a conformidade com os requisitos de tratamento, descarga e/ou transferência de águas residuais para o sistema de esgotos. Sempre que possível, uma inspeção visual confirma a conformidade com os requisitos.
3.16	Pelo menos um separador de gorduras está instalado em cozinhas profissionais ou comerciais. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Os separadores de gorduras em bom funcionamento (também conhecidos como intercetores de gordura) contribuem para a redução da pegada ambiental ao poupar água e produtos químicos e evitar que óleos e gorduras alimentares (OGA) bloqueiem os esgotos. Expectativas de implementação O estabelecimento tem pelo menos 1 separador de gorduras que serve todos os pontos de drenagem relevantes onde é provável que sejam descarregados óleos e gorduras alimentares (OGA), como lava-loiças, máquinas de lavar loiça ou ralos no pavimento nas áreas de preparação de alimentos. Tal aplica-se apenas a estabelecimentos com uma cozinha profissional ou industrial⁷⁹. Os separadores de gorduras são esvaziados e mantidos de acordo com as especificações do fabricante e a regulamentação nacional/local aplicável. São limpos em intervalos regulares para assegurar a funcionalidade e prevenir odores ou derrames (conforme exigido pelas normas nacionais ou com base no volume de utilização). Quando adequado, podem ser instalados sistemas de alerta ou sensores. Os resíduos de óleos e gorduras alimentares recolhidos são tratados de acordo com os requisitos do critério 5.4. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta registos ou faturas de limpezas do separador de gorduras dos últimos 2 anos civis completos (os estabelecimentos candidatos pela primeira vez apresentam registos do último ano civil completo). Sempre que possível, uma inspeção visual confirma a presença de separadores de gorduras em bom funcionamento nos esgotos da cozinha. É verificado que os sistemas têm dimensionamento adequado, são regularmente mantidos e operam eficazmente. A inspeção pode incluir a observação de componentes como vedantes, tampas, tubos de entrada/saída, e verificação de ferrugem ou resíduos orgânicos excessivos.

⁷⁹Ver glossário pág. 6.

3.17	O estabelecimento reutiliza águas residuais tratadas provenientes de sistemas próprios ou de sistemas externos autorizados para fins não potáveis e/ou pode fornecer águas residuais tratadas a entidades externas autorizadas. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância A reutilização de águas residuais⁸⁰ tratadas contribui para reduzir a procura de recursos de água doce e minimizar a pegada ambiental do estabelecimento. Quando realizada de forma segura, esta prática apoia a conservação da água e a resiliência climática, especialmente em regiões com escassez de água. Expectativas de implementação O estabelecimento trata e reutiliza águas residuais no local ou utiliza águas residuais tratadas provenientes de uma entidade externa autorizada. Alternativamente, os estabelecimentos com instalações de tratamento no local podem ceder ou fornecer águas residuais tratadas a um sistema de reutilização municipal ou de terceiros licenciados para o efeito. As águas residuais reutilizadas são tratadas e utilizadas em conformidade com os regulamentos nacionais ou regionais e as normas de saúde pública e segurança ambiental aplicáveis (p. ex., normas nacionais de reutilização de águas residuais, diretrizes da OMS ou o Regulamento da UE sobre Reutilização de Água). São utilizadas apenas para fins seguros e não potáveis, como a rega de áreas verdes⁸¹, descarga de sanitas ou sistemas de arrefecimento, e nunca para consumo humano ou contacto direto, incluindo rega de culturas alimentares ou jardins de plantas comestíveis. As águas negras só podem ser reutilizadas se o estabelecimento possuir a licença exigida e seguir as condições de tratamento e monitorização associadas para o uso não potável previsto. Os sistemas são concebidos e mantidos para prevenir a contaminação das redes de água potável, a exposição a aerossóis ou outras vias de transmissão de agentes patogénicos. A água reutilizada é tratada de forma segura, sem efeitos adversos sobre a população local ou o ambiente. De preferência, há sinalização clara e procedimentos de segurança em vigor onde são utilizadas águas residuais tratadas. Recomenda-se que o volume reutilizado de águas residuais tratadas seja monitorizado e registado (p. ex., em metros cúbicos por mês, com a ajuda de um contador de água). Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação técnica e/ou um protocolo escrito que descreve como as águas residuais tratadas são obtidas, tratadas no local, reutilizadas e/ou fornecidas a um sistema de terceiros. Em circunstâncias específicas, quando legalmente exigido ou disponível, o estabelecimento apresenta uma licença ou autorização da autoridade competente confirmando que a reutilização é legalmente autorizada. Esta documentação é obrigatória para qualquer reutilização de águas negras. Sempre que possível, uma inspeção visual confirma que o sistema de tratamento das águas residuais em uso é operado de forma segura.
------	---	--

⁸⁰Ver glossário pág. 8.

⁸¹Ver glossário pág. 3.

4. ENERGIA E CARBONO		
Gestão de Energia, AVAC, Equipamentos e Iluminação, GEE		
Gestão de Energia		
N.º	Critério	Notas Explicativas
4.1	O consumo de energia por cada fonte é registado pelo menos uma vez por mês. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância O acompanhamento do consumo de energia por cada fonte contribui para gerir e reduzir os impactos ambientais e os custos energéticos, permitindo a deteção precoce de ineficiências, apoiando decisões baseadas em dados e alinhando-se com as boas práticas de relatório de sustentabilidade. Expectativas de implementação O estabelecimento monitoriza, regista e compreende o seu consumo de energia. O consumo de energia é registado pelo menos uma vez por mês por fonte de energia (p. ex., eletricidade, gás, aquecimento urbano, combustível, fontes de energia renovável). As leituras são realizadas sistematicamente e armazenadas num formato rastreável. As fotografias ou capturas de ecrã não são um formato aceitável, e o Escritório Internacional/Nacional do Green Key pode exigir um formato específico para fornecer os dados, conforme indicado no glossário. A metodologia de recolha de dados está documentada (p. ex., dados de faturas de serviços públicos, sistemas de gestão de edifícios, subcontadores ou leituras manuais). Quando os dados mensais não estão diretamente disponíveis (p. ex., devido a restrições estruturais, limitações dos serviços de abastecimento, locais sem infraestrutura de medição ou edifícios de uso partilhado), o estabelecimento fornece a estimativa mais precisa possível do seu consumo mensal de energia. As metodologias de estimativa aceitáveis incluem a repartição por área de pavimento, ocupação ou valores de referência definidos. Nestes casos, é fortemente recomendado que o estabelecimento instale contadores de energia separados para melhorar a precisão dos dados ao longo do tempo. Os dados de acompanhamento de energia recolhidos ao abrigo deste critério podem servir como dados de referência para apoiar os objetivos de sustentabilidade do estabelecimento ao abrigo do critério 1.2 e do critério 1.3.

		Se ocorrerem alterações significativas⁸² ou um consumo de energia mais elevado, o estabelecimento investiga imediatamente a causa e implementa ações corretivas. Quando são instalados contadores de energia separados em diferentes áreas do edifício, é recomendado que o estabelecimento analise estas leituras para ter uma visão abrangente das ações e objetivos relevantes a definir ao abrigo dos critérios 1.2 e 1.3. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta: • os registos mensais do consumo de energia dos últimos 2 anos civis completos para cada fonte de energia utilizada (os estabelecimentos candidatos pela primeira vez e os estabelecimentos recentemente abertos submetem dados do último ano civil completo, ou um mínimo de 3 meses de dados, se não houver dados históricos disponíveis); e • documentação de suporte que descreve a metodologia de recolha de dados (p. ex., extratos de faturas de serviços públicos, saídas do BEMS, registos manuais). Se não estiver disponível um registo de dados, o candidato submete fotografias dos contadores mostrando o consumo. Em circunstâncias específicas, o estabelecimento apresenta os dados estimados e a metodologia de estimativa, quando os dados mensais não são acessíveis. Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens⁸³ da documentação de suporte, analisando uma amostra de 3 itens (p. ex., dados de faturas de serviços públicos, saídas do Sistema de Gestão de Energia em Edifícios (BEMS), leituras de subcontadores ou registos manuais) de 3 meses diferentes dentro do período de referência (metodologia C). Se estiverem incluídas múltiplas fontes de energia, anos, locais ou sistemas, a amostra é selecionada de forma a refletir esta variação.
4.2	O estabelecimento define uma temperatura padrão para arrefecimento e aquecimento. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Para reduzir a pegada ambiental, alinhar com as boas práticas de eficiência energética e melhorar a gestão de energia, é essencial manter definições de temperatura adequadas para arrefecimento e aquecimento. O estabelecimento de intervalos de temperatura padrão contribui para otimizar o conforto enquanto reduz o uso desnecessário de energia e as emissões de gases com efeito de estufa. Expectativas de implementação O estabelecimento define uma temperatura padrão para arrefecimento e aquecimento nos quartos, incidindo nos quartos de hóspedes e nas salas de reuniões. Para Restaurantes / Cafés (R), Atrações (A) e Centros de Congressos (CC), tal aplica-se a toda a área. Como padrão geral: se a temperatura exterior for superior a 22°C, a temperatura de arrefecimento no quarto é definida para

⁸²Ver glossário pág. 5.

⁸³Ver glossário pág. 7.

		não menos de 22°C (72°F). Se a temperatura exterior for inferior a 22°C, a temperatura de aquecimento é definida para não mais de 22°C. Quando aplicável, os regulamentos locais de energia ou as orientações da zona climática podem exigir limiares ajustados. As definições de temperatura permanecem dentro de intervalos de conforto aceites (p. ex., ISO 7730, ASHRAE 55), sendo incentivada a utilização de uma abordagem de intervalo de temperatura⁸⁴. A temperatura padrão (ponto de ajuste) é definida automaticamente a partir de um sistema central ou manualmente em cada quarto. Os hóspedes ainda podem ajustar a temperatura nos quartos de hóspedes ou salas de reuniões manualmente ou contactando a receção; no entanto, é incentivado que os ajustes controlados pelos hóspedes sejam limitados a um desvio máximo de 3°C (5°F) do ponto de ajuste padrão. É incentivada a utilização de sistemas de controlo dinâmico, como termóstatos programáveis, sensores de ocupação ou Sistemas de Gestão de Energia em Edifícios (BEMS), para melhorar o desempenho energético e o conforto dos hóspedes. O estabelecimento é incentivado a consultar os códigos ou diretrizes nacionais de energia em edifícios quando existam, para assegurar conformidade e relevância contextual. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o seu Procedimento Operacional Padrão⁸⁵ (POP) escrito para a definição e gestão da temperatura (p. ex., através de termóstatos, sistemas centrais ou interface com o hóspede). Em circunstâncias específicas, quando se aplicam normas locais ou adaptações climáticas, tal é documentado e justificado. Durante a inspeção visual: • para HH, CHP e SA, o auditor realiza amostragens⁸⁶ em pelo menos 1 sala de reuniões e nos quartos de hóspedes, seguindo a metodologia A conforme descrito no glossário, para confirmar a temperatura padrão definida e que quaisquer controlos de ajuste manual permanecem dentro da gama permitida; e • para R, A e CC, o auditor realiza amostragens⁸⁷ em pelo menos 1 de cada área comum relevante de todo o estabelecimento para confirmar a temperatura padrão definida e que quaisquer controlos de ajuste manual permanecem dentro da gama permitida, seguindo a metodologia A conforme descrito no glossário.
4.3	O estabelecimento	Relevância Para garantir que a energia não é desperdiçada no aquecimento, arrefecimento ou alimentação de equipamentos não utilizados,

⁸⁴Ver glossário pág. 7.

⁸⁵Ver glossário pág. 7.

⁸⁶Ver glossário pág. 7.

⁸⁷Ver glossário pág. 7.

	tem um procedimento automático ou manual para desligar luzes e aparelhos elétricos quando os quartos de hóspedes, alojamentos de aluguer e salas de reuniões estão desocupados. (I) HH, CHP, CC	o estabelecimento implementa procedimentos para desligar a iluminação e os aparelhos elétricos em quartos e espaços de reunião desocupados. Esta prática melhora a eficiência energética, reduz os custos operacionais e diminui as emissões de gases com efeito de estufa associadas ao consumo de eletricidade, contribuindo para objetivos mais amplos de sustentabilidade e clima. Expectativas de implementação O estabelecimento tem um procedimento automático ou manual para desligar aparelhos elétricos e iluminação desnecessários quando os quartos de hóspedes, alojamentos de aluguer e salas de reuniões estão desocupados. Quando o procedimento é manual, o estabelecimento tem um Procedimento Operacional Padrão⁸⁸ (POP) escrito que descreve o processo de gestão do consumo de energia em quartos desocupados. Os procedimentos incluem: • medidas para a desocupação de curta duração do quarto (p. ex., até 2 noites/dias), descrevendo ações de poupança de energia em quartos de hóspedes e salas de reuniões temporariamente não utilizados. Tal inclui, por exemplo: desligar todas as luzes, unidades de ar condicionado (aparelhos elétricos) e TV (incluindo desativar o modo de standby quando viável); e • medidas para a redução de energia durante períodos de baixa ocupação (p. ex., abaixo de 75% de ocupação), definindo ações adicionais de poupança de energia durante tais períodos. Tal inclui preferencialmente medidas como consolidar os hóspedes em áreas específicas da propriedade e fechar alas ou pisos inteiros para minimizar o consumo de energia e é aplicável tanto aos quartos de hóspedes como às salas de reuniões. O POP é prático, orientado para o pessoal e revisto de acordo com as necessidades operacionais e atualizações do sistema técnico. Quando são utilizados sistemas automatizados, as soluções aceitáveis incluem: a) sensores de ocupação; b) detetores de movimento/calor corporal; c) Sistemas de Gestão de Quartos de Hóspedes (GRMS) ou Sistemas de Gestão de Energia em Edifícios (BEMS); e/ou d) controlos de acesso baseados em telemóvel integrados com IoT (Internet das Coisas) e plataformas de automação inteligente. Embora os sistemas tradicionais de cartão-chave ainda possam ser encontrados em alguns estabelecimentos e sejam aceitáveis para o propósito deste critério, são fortemente incentivadas soluções modernas e mais eficientes pelo seu desempenho superior, flexibilidade e experiência positiva para o hóspede. Quando aplicável, o sistema selecionado alinha-se com os requisitos nacionais/locais de desempenho energético ou de edifícios inteligentes (p. ex., Diretiva de Eficiência Energética da UE, códigos locais de edifícios inteligentes ou de estabelecimentos).
--	---	---

⁸⁸Ver glossário pág. 7.

		Evidência de auditoria Durante a auditoria, quando são utilizados sistemas manuais, o estabelecimento apresenta uma cópia do POP para a gestão do consumo de energia em quartos de hóspedes e salas de reuniões vazios por curtos períodos (até 2 noites/dias) e durante baixa ocupação (p. ex., <75%), incluindo quaisquer procedimentos de fecho parcial ou otimização do sistema. Neste caso, uma inspeção visual confirma as práticas de poupança de energia nas áreas desocupadas. Durante a inspeção visual, quando são utilizados sistemas automáticos, o auditor realiza amostragens⁸⁹ em pelo menos 1 propriedade de aluguer, 1 sala de reuniões e quartos de hóspedes seguindo a metodologia A conforme descrito no glossário, para confirmar a presença de um sistema automático que desliga luzes e aparelhos elétricos.
4.4	O estabelecimento produz ou adquire 50% da energia utilizada para aquecimento e arrefecimento de fontes renováveis. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância <i>Para reduzir a pegada ambiental do estabelecimento e as emissões de gases com efeito de estufa, a energia utilizada para aquecimento, arrefecimento, produção de água quente e cozinha deve provir cada vez mais de fontes renováveis. A transição de sistemas baseados em combustíveis fósseis para energias renováveis apoia os objetivos climáticos, melhora a independência energética e promove a sustentabilidade operacional a longo prazo.</i> Expectativas de implementação <i>Pelo menos 50% da energia utilizada para aquecimento e arrefecimento no estabelecimento é fornecida de fontes renováveis por um período contínuo mínimo de 3 meses. Este critério aplica-se igualmente à energia utilizada para a produção de água quente e processos de cozinha.</i> <i>A eletricidade renovável utilizada para aquecimento e arrefecimento pode ser produzida no local ou obtida externamente, preferencialmente de um fornecedor próximo.</i> <i>As alternativas aceitáveis aos sistemas baseados em combustíveis fósseis e nucleares incluem:</i> <i>a) sistemas de energia solar térmica (p. ex., coletores solares para água quente ou aquecimento de espaços);</i> <i>b) sistemas geotérmicos e bombas de calor aerotérmicas (p. ex., de solo ou de ar);</i> <i>c) biogás e a fração biodegradável dos biocombustíveis de biomassa (p. ex., estilha de madeira, resíduos agrícolas);</i> <i>d) energia eólica;</i> <i>e) energia hídrica, quando aplicável e gerida de forma sustentável (energia hídrica produzida em conformidade com os regulamentos ambientais aplicáveis e concebida e operada para minimizar os impactos nos ecossistemas aquáticos e na biodiversidade);</i> <i>f) aquecimento e arrefecimento elétrico fotovoltaico (quando a eletricidade provém de fontes renováveis certificadas);</i> <i>g) bombas de calor de fonte de ar e de fonte de solo alimentadas por eletricidade renovável;</i>

⁸⁹Ver glossário pág. 7.

		h) eletricidade renovável certificada, incluindo eletricidade de painéis solares, vento, hídrica ou outras fontes renováveis verificadas, utilizada para alimentar sistemas de controlo climático; i) redes de aquecimento ou arrefecimento urbano em que a fonte de energia primária é geotérmica, e/ou biomassa certificada de fonte sustentável, e/ou recuperação de calor residual industrial utilizado num quadro de energia renovável; j) biocombustíveis sustentáveis certificados (p. ex., biodiesel) que cumprem a diretiva de energias renováveis da UE (DER II / DER III) ou esquemas de certificação reconhecidos globalmente (p. ex., RSB, ISCC); k) sistemas de biomassa eficientes, como estufas ou caldeiras modernas de pellets de madeira que cumprem a EN 303-5 (classe 5) ou normas equivalentes de eficiência energética e baixas emissões; e/ou l) combustíveis de biomassa certificados (p. ex., pellets, estilha ou briquetes de madeira) verificados ao abrigo de esquemas como FSC, PEFC, ou equivalente. A turfa não é considerada uma fonte de energia renovável e não contribui para a quota necessária de 50%. Quando estão em vigor sistemas híbridos, a quota renovável é calculada como percentagem da procura total anual de energia para aquecimento e arrefecimento, utilizando dados fiáveis (p. ex., faturas de serviços públicos, contadores inteligentes ou avaliações de terceiros). Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a seguinte documentação mais recente demonstrando que produz ou adquire 50% da energia utilizada para aquecimento e arrefecimento de fontes renováveis e que não mais de 50% de combustíveis fósseis são utilizados para os mesmos fins: • especificações do sistema, faturas ou certificados de instalação para todos os equipamentos de aquecimento, arrefecimento, água quente e cozinha utilizados no estabelecimento; • documentos de divulgação da fonte de energia, como contratos de fornecimento de energia, faturas de entrega de combustível ou certificados de origem renovável para biocombustíveis ou eletricidade (quando a energia é adquirida a um fornecedor); • documentação de certificação de sustentabilidade ou de normas técnicas para sistemas de biomassa ou biocombustíveis (se tais sistemas forem utilizados); • documentação mostrando as especificações técnicas dos sistemas de energia renovável, dados de produção de energia (p. ex., de contadores ou painéis de controlo do sistema); e • cálculos demonstrando que pelo menos 50% da procura de aquecimento/arrefecimento é satisfeita através de energia renovável no local (quando a energia é produzida no local). Quando a energia é produzida no local, uma inspeção visual confirma a presença e funcionalidade dos sistemas.
4.5	O estabelecimento produz ou adquire toda a energia utilizada para	Relevância Para reduzir a pegada ambiental do estabelecimento e as emissões de gases com efeito de estufa, a energia utilizada para aquecimento, arrefecimento, produção de água quente e cozinha deve provir cada vez mais de fontes renováveis. A transição de sistemas baseados em combustíveis fósseis para energias renováveis apoia os objetivos climáticos, melhora a independência energética e promove a sustentabilidade operacional a longo prazo.

	aquecimento e arrefecimento de fontes renováveis. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Expectativas de implementação <i>Toda a energia utilizada para aquecimento e arrefecimento no estabelecimento é fornecida de fontes renováveis. Este critério aplica-se igualmente à energia utilizada para a produção de água quente e processos de cozinha.</i> <i>A eletricidade renovável utilizada para aquecimento e arrefecimento pode ser produzida no local ou obtida externamente, preferencialmente de um fornecedor próximo.</i> <i>As alternativas aceitáveis aos sistemas baseados em combustíveis fósseis e nucleares incluem:</i> <i>m) sistemas de energia solar térmica (p. ex., coletores solares para água quente ou aquecimento de espaços);</i> <i>n) sistemas geotérmicos e bombas de calor aerotérmicas (p. ex., de solo ou de ar);</i> <i>o) biogás e a fração biodegradável dos biocombustíveis de biomassa (p. ex., estilha de madeira, resíduos agrícolas);</i> <i>p) energia eólica;</i> <i>q) energia hídrica, quando aplicável e gerida de forma sustentável (energia hídrica produzida em conformidade com os regulamentos ambientais aplicáveis e concebida e operada para minimizar os impactos nos ecossistemas aquáticos e na biodiversidade);</i> <i>r) aquecimento e arrefecimento elétrico fotovoltaico (quando a eletricidade provém de fontes renováveis certificadas);</i> <i>s) bombas de calor de fonte de ar e de fonte de solo alimentadas por eletricidade renovável;</i> <i>t) eletricidade renovável certificada, incluindo eletricidade de painéis solares, vento, hídrica ou outras fontes renováveis verificadas, utilizada para alimentar sistemas de controlo climático;</i> <i>u) redes de aquecimento ou arrefecimento urbano em que a fonte de energia primária é geotérmica, e/ou biomassa certificada de fonte sustentável, e/ou recuperação de calor residual industrial utilizado num quadro de energia renovável;</i> <i>v) biocombustíveis sustentáveis certificados (p. ex., biodiesel) que cumprem a diretiva de energias renováveis da UE (DER II / DER III) ou esquemas de certificação reconhecidos globalmente (p. ex., RSB, ISCC);</i> <i>w) sistemas de biomassa eficientes, como estufas ou caldeiras modernas de pellets de madeira que cumprem a EN 303-5 (classe 5) ou normas equivalentes de eficiência energética e baixas emissões; e/ou</i> <i>x) combustíveis de biomassa certificados (p. ex., pellets, estilha ou briquetes de madeira) verificados ao abrigo de esquemas como FSC, PEFC, ou equivalente.</i> <i>A turfa não é considerada uma fonte de energia renovável e não contribui para a quota necessária de 100%. Quando estão em vigor sistemas híbridos, a quota renovável é calculada como percentagem da procura total anual de energia para aquecimento e arrefecimento, utilizando dados fiáveis (p. ex., faturas de serviços públicos, contadores inteligentes ou avaliações de terceiros).</i> Evidência de auditoria <i>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a seguinte documentação mais recente demonstrando que produz ou adquire toda a energia utilizada para aquecimento e arrefecimento de fontes renováveis e que não são mais utilizados combustíveis fósseis para os mesmos fins:</i> <i>• especificações do sistema, faturas ou certificados de instalação para todos os equipamentos de aquecimento, arrefecimento, água quente e cozinha utilizados no estabelecimento;</i>
--	---	--

		- documentos de divulgação da fonte de energia, como contratos de fornecimento de energia, faturas de entrega de combustível ou certificados de origem renovável para biocombustíveis ou eletricidade (quando a energia é adquirida a um fornecedor); - documentação de certificação de sustentabilidade ou de normas técnicas para sistemas de biomassa ou biocombustíveis (se tais sistemas forem utilizados); - documentação mostrando as especificações técnicas dos sistemas de energia renovável, dados de produção de energia (p. ex., de contadores ou painéis de controlo do sistema); e - cálculos demonstrando que toda a procura de aquecimento/arrefecimento é satisfeita através de energia renovável no local (quando a energia é produzida no local). Quando a energia é produzida no local, uma inspeção visual confirma a presença e funcionalidade dos sistemas.
4.6	O estabelecimento produz ou adquire pelo menos 50% de eletricidade renovável e/ou com rótulo ecológico. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Este critério promove uma transição para sistemas de energia mais limpos e demonstra o compromisso do estabelecimento com a mitigação climática, uma vez que a eletricidade renovável e com rótulo ecológico pode reduzir as emissões de gases com efeito de estufa associadas ao consumo de energia. Expectativas de implementação O estabelecimento utiliza eletricidade de fontes renováveis (painel solar, energia eólica, biomassa, biogás de resíduos orgânicos, hídrica ou geotérmica, etc.) para pelo menos 50% do seu consumo total de eletricidade. A eletricidade renovável utilizada para aquecimento e arrefecimento pode ser produzida no local ou obtida externamente, preferencialmente de um fornecedor próximo. As alternativas aceitáveis aos sistemas baseados em combustíveis fósseis e nucleares incluem: - sistemas fotovoltaicos solares; - energia eólica; - energia hídrica, quando aplicável e gerida de forma sustentável (energia hídrica produzida em conformidade com os regulamentos ambientais aplicáveis e concebida e operada para minimizar os impactos nos ecossistemas aquáticos e na biodiversidade); - energia geotérmica; - eletricidade gerada a partir de biogás ou da fração biodegradável da biomassa; - eletricidade produzida a partir de biomassa certificada de fonte sustentável; e/ou - eletricidade fornecida através de contratos de eletricidade renovável certificada, incluindo solar, eólica, hídrica ou outras fontes renováveis verificadas. É fortemente incentivado que o estabelecimento garanta que todo o seu consumo de eletricidade provém de fontes renováveis, mas para cumprir este critério, pelo menos 50% do consumo de eletricidade no estabelecimento provém de fontes renováveis.

		Quando disponível, o estabelecimento é também incentivado a adquirir eletricidade verificada por terceiros com requisitos de sustentabilidade reconhecidos (p. ex., considerações sobre biodiversidade, contribuição para infraestrutura de energias renováveis, ou impacto social), como eletricidade com rótulo ecológico nacional ou internacional. Estas fontes têm emissões de gases com efeito de estufa significativamente mais baixas em comparação com os combustíveis fósseis e são consistentes com as definições estabelecidas na Diretiva de Energias Renováveis da UE (DER II/DER III) e quadros internacionais equivalentes. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta: • contratos, certificados ou prova escrita externa mostrando o(s) fornecedor(es) de eletricidade e a percentagem de eletricidade renovável ou verificada por terceiros (p. ex., com rótulo ecológico); • a mais recente fatura de eletricidade; e • garantias de origem (GO) ou sistemas de rastreamento equivalentes noutras regiões (p. ex., REC, I-REC), documentando a quota renovável.
4.7	O estabelecimento produz ou adquire apenas eletricidade renovável e/ou com rótulo ecológico. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Este critério promove uma transição para sistemas de energia mais limpos e demonstra o compromisso do estabelecimento com a mitigação climática, uma vez que a eletricidade renovável e com rótulo ecológico pode reduzir as emissões de gases com efeito de estufa associadas ao consumo de energia. Expectativas de implementação O estabelecimento utiliza eletricidade de fontes renováveis (painel solar, energia eólica, biomassa, biogás de resíduos orgânicos, hídrica ou geotérmica, etc.) para 100% do seu consumo total de eletricidade. A eletricidade renovável pode ser produzida no local ou obtida externamente, preferencialmente de um fornecedor próximo. As alternativas aceitáveis aos sistemas baseados em combustíveis fósseis e nucleares incluem: h) sistemas fotovoltaicos solares; i) energia eólica; j) energia hídrica, quando aplicável e gerida de forma sustentável (energia hídrica produzida em conformidade com os regulamentos ambientais aplicáveis e concebida e operada para minimizar os impactos nos ecossistemas aquáticos e na biodiversidade); k) energia geotérmica; l) eletricidade gerada a partir de biogás ou da fração biodegradável da biomassa; m) eletricidade produzida a partir de biomassa certificada de fonte sustentável; e/ou n) eletricidade fornecida através de contratos de eletricidade renovável certificada, incluindo solar, eólica, hídrica ou outras fontes renováveis verificadas.

		Quando disponível, o estabelecimento é também incentivado a adquirir eletricidade verificada por terceiros com requisitos de sustentabilidade reconhecidos (p. ex., considerações sobre biodiversidade, contribuição para infraestrutura de energias renováveis, ou impacto social), como eletricidade com rótulo ecológico nacional ou internacional. Estas fontes têm emissões de gases com efeito de estufa significativamente mais baixas em comparação com os combustíveis fósseis e são consistentes com as definições estabelecidas na Diretiva de Energias Renováveis da UE (DER II/DER III) e quadros internacionais equivalentes. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta: • contratos, certificados ou prova escrita externa mostrando o(s) fornecedor(es) de eletricidade e a percentagem de eletricidade renovável ou verificada por terceiros (p. ex., com rótulo ecológico); • a mais recente fatura de eletricidade; e • garantias de origem (GO) ou sistemas de rastreamento equivalentes noutras regiões (p. ex., REC, I-REC), documentando a quota renovável.
4.8	75% das janelas são energeticamente eficientes segundo um padrão superior ao exigido pela regulamentação nacional/local. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância As janelas podem ser um contribuidor significativo para o aumento do consumo de energia no estabelecimento devido à perda de calor no inverno e ao ganho de calor no verão, aumentando a necessidade de aquecimento ou arrefecimento. As janelas mal isoladas ou de vidro simples são especialmente ineficientes, conduzindo a um maior consumo de energia para manter o conforto interior. Expectativas de implementação O estabelecimento tem janelas concebidas ou melhoradas para reduzir a perda ou ganho de calor, de acordo com o contexto climático local. Os estabelecimentos localizados em áreas com clima frio asseguram um elevado grau de isolamento térmico (p. ex., vidro triplo) e os estabelecimentos em áreas com clima quente têm janelas que são energeticamente eficientes de outras formas (p. ex., material refletor de sol nas janelas, estores ou outros tipos de sombreamento, etc.). Em áreas com clima muito quente ou frio, o estabelecimento pode também aplicar restrições à capacidade de abrir janelas. Para cumprir este critério, pelo menos 75% das janelas no local têm isolamento térmico adequado ou soluções energeticamente eficientes que excedem as normas regulamentares nacionais/locais. Quando a substituição total das janelas não for viável, recomenda-se a instalação de auxiliares de isolamento térmico, como cortinas ou películas isolantes para janelas não conformes. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta um documento resumido contendo: • uma descrição das características de isolamento térmico ou de eficiência energética de todas as janelas (p. ex., tipo de envidraçamento, película refletora, sombreamento, ou auxiliares de isolamento para janelas mais antigas); e

		• uma declaração (preferencialmente de um perito externo, p. ex., arquiteto/engenheiro/consultor) confirmando que no mínimo 75% das janelas excedem as normas nacionais/locais, ou que estão em vigor medidas compensatórias adequadas. Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens⁹⁰ em pelo menos 1 átrio, 1 restaurante, 1 espaço de congressos, 1 corredor, 1 área do pessoal e nos quartos de hóspedes, seguindo a metodologia A conforme descrito no glossário, para confirmar os tipos de janelas (metodologia B).
4.9	É realizada uma auditoria energética externa pelo menos uma vez a cada 6 anos. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância A realização de auditorias energéticas externas regulares proporciona uma compreensão abrangente de onde e como a energia é consumida no estabelecimento, apoiando assim a tomada de decisões informada para medidas de poupança de energia. Expectativas de implementação O estabelecimento realiza uma auditoria energética externa pelo menos uma vez a cada 6 anos⁹¹. A auditoria energética visa reduzir a quantidade global de energia consumida no estabelecimento, bem como aumentar a percentagem de fontes de energia renovável utilizadas. A auditoria energética é realizada por um profissional qualificado externo, como um consultor de energia independente ou um consultor profissional de autoridades locais ou nacionais. Um certificado ou declaração energética por si só não cumpre os requisitos deste critério. A auditoria energética identifica áreas com consumo significativo de energia no estabelecimento. O relatório de auditoria inclui também recomendações e um plano de ação com sugestões para a redução do consumo de energia, os efeitos estimados, o custo financeiro e o período de retorno esperado de tais intervenções. É também fortemente recomendado incluir na auditoria um levantamento termográfico, para detetar diferenças de temperatura nas superfícies dos edifícios e identificar áreas específicas onde a energia está a ser perdida (p. ex., através de paredes, janelas, portas, telhados ou sistemas AVAC mal isolados). Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o relatório da auditoria energética realizada nos últimos 6 anos. Em circunstâncias específicas, quando o estabelecimento está localizado num edifício maior e tem influência limitada sobre a infraestrutura partilhada, a auditoria pode limitar-se ao consumo de energia e sistemas dentro da área operacional do estabelecimento.

⁹⁰Ver glossário pág. 7.

⁹¹ Em contextos específicos, e dependendo das características e dimensão do edifício, a legislação nacional aplicável pode estabelecer uma periodicidade mais exigente do que a prevista no presente critério guia Green Key. Nesses casos específicos, o cumprimento da obrigação legal aplicável pode assegurar simultaneamente o cumprimento deste critério.

4.10	Pelo menos 1 medida de isolamento sustentável é implementada. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância A melhoria do isolamento térmico reduz a perda de calor e o ganho de calor indesejado, melhorando significativamente a eficiência energética e o conforto térmico do edifício. Um isolamento eficaz reduz o consumo de energia para aquecimento e arrefecimento, diminui os custos operacionais e contribui para a redução das emissões de gases com efeito de estufa. Expectativas de implementação O estabelecimento toma pelo menos 1 medida de isolamento para melhorar o desempenho térmico do edifício. Tal pode incluir: a) isolamento de tubagens de água quente ou condutas de insuflação/exaustão; b) isolamento térmico em pelo menos 1 área como sótãos, paredes, pavimentos ou tetos; e/ou c) instalação de painéis termorrefletores atrás de radiadores. Antes de selecionar ou instalar isolamento, o estabelecimento realiza uma avaliação profissional ou segue orientações documentadas de peritos (p. ex., como parte de uma auditoria energética externa), para garantir que são tomadas as medidas mais eficazes, dependendo da localização e/ou características do local. Apenas são utilizados materiais de isolamento sustentáveis, como lã de madeira, cortiça, cânhamo, celulose em flocos ou outros materiais de baixa emissão, renováveis ou reciclados com perfis ambientais verificados. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta evidências dos trabalhos de isolamento e dos materiais utilizados. A documentação aceitável inclui faturas, relatórios de instalação, especificações de produtos ou fotografias. É também fornecida evidência de uma avaliação ou consulta profissional.
4.11	São instalados contadores separados em locais estrategicamente importantes para a monitorização de energia. (G) HH, CHP, CC, R, A	Relevância A disponibilização de informações mais precisas através de contadores adicionais/separados sobre os diferentes níveis de consumo de energia no estabelecimento permite-lhe preparar melhores estratégias de objetivos para a redução do consumo de energia. Expectativas de implementação O estabelecimento instala contadores adicionais ou separados para eletricidade, gás, ou outras fontes de energia localmente relevantes (p. ex., aquecimento urbano), particularmente em áreas com elevado grau de consumo de energia (p. ex., cozinhas, piscinas aquecidas, áreas de ginásio e spa, empresas geridas externamente, etc.). Reconhecendo que certas fontes de energia, como o gás, podem não ser relevantes ou comumente utilizadas em todos os países, o critério incide nas fontes de energia locais aplicáveis com base no contexto do estabelecimento. Quando são instalados contadores adicionais, é necessário que os dados de consumo de cada contador sejam recolhidos e registados. Se as leituras dos diferentes contadores puderem ser recolhidas com maior frequência do que uma vez por mês, produzirá informações

		<i>mais detalhadas sobre o consumo.</i> Evidência de auditoria <i>Durante a inspeção visual, o auditor confirma a presença de subcontadores e a metodologia em vigor para monitorizar o consumo.</i>
AVAC, Equipamentos e Iluminação		
4.12	Existem sistemas de controlo para ventilação, aquecimento de conforto e arrefecimento de conforto. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Os sistemas de aquecimento, arrefecimento e ventilação estão entre os maiores consumidores de energia nos edifícios de hotelaria. O controlo eficiente destes sistemas reduz o consumo de energia e diminui as emissões de gases com efeito de estufa. A zonagem inteligente e as medidas de controlo responsivas asseguram o conforto sem desperdício desnecessário de energia. Expectativas de implementação O estabelecimento dispõe de um sistema para controlar a ventilação, o aquecimento de conforto e o arrefecimento de conforto, para melhorar a eficiência energética. O estabelecimento pode utilizar um sistema centralizado ou descentralizado, parcialmente ou totalmente automatizado (um Sistema de Gestão de Energia em Edifícios (BEMS) para ajustar ou desligar o sistema de ventilação, aquecimento e arrefecimento para poupar energia. As medidas de controlo podem incluir, por exemplo, ventilação controlada por ocupação ou por CO₂, horários de funcionamento reduzidos, ou controlo de temperatura de aquecimento e arrefecimento. Quando é utilizado um sistema parcialmente informatizado, os procedimentos de gestão do sistema são demonstráveis. Quando o sistema de controlo é manual, o estabelecimento aplica procedimentos escritos que descrevem como a ventilação, o aquecimento e o arrefecimento são ajustados (p. ex., ajustar termostatos nos quartos de hóspedes ou definir temporizadores de ventilação nas salas de congressos) para o pessoal relevante. Podem também ser aplicadas medidas de apoio, como manter cortinas ou estores fechados para reduzir o ganho ou perda de calor. Quando aplicável, o estabelecimento divide as instalações em zonas separadas (p. ex., quartos de hóspedes, salas de congressos, instalações de spa) para que a ventilação, aquecimento, arrefecimento e ventilação possam ser ajustados independentemente para cada área. O sistema de controlo considera as mudanças sazonais e os padrões de uso ou não uso em diferentes partes do estabelecimento (p. ex., quartos de hóspedes, salas de congressos, áreas de restauração, outras áreas comuns, etc.), em conformidade com os limiares de temperatura especificados no critério 4.2. Evidência de auditoria Durante a auditoria, quando são utilizados sistemas manuais, o estabelecimento apresenta os procedimentos escritos de

		controlo da ventilação, aquecimento e arrefecimento, partilhados com o pessoal relevante. Durante a inspeção visual, o auditor confirma a presença de um sistema automatizado de gestão de energia em edifícios (BEMS) ou procedimento manual de gestão.
4.13	Os sistemas de ventilação, aquecimento de conforto e arrefecimento são verificados e mantidos pelo menos uma vez por ano. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Os sistemas de ventilação, aquecimento e arrefecimento bem mantidos reduzem o consumo de energia, previnem emissões desnecessárias e asseguram a qualidade do ar interior e o conforto térmico. As verificações de rotina prolongam igualmente a vida útil dos equipamentos e ajudam a detetar precocemente ineficiências ou fugas de refrigerante. Expectativas de implementação O estabelecimento verifica e mantém os sistemas de ventilação, aquecimento e arrefecimento pelo menos uma vez por ano. As verificações são preferencialmente realizadas por um profissional certificado externo; no entanto, as verificações internas são aceitáveis se o estabelecimento dispuser de pessoal qualificado e cumprir os regulamentos nacionais. As verificações do sistema de ventilação incluem pelo menos: • substituição de filtros; • limpeza de condutas, difusores e aberturas de ventilação visíveis; • inspeção e limpeza de permutadores de calor, sistemas de insuflação/exaustão; e • verificação da vedação dos filtros e da distribuição correta do fluxo de ar, quando relevante. As verificações do sistema de aquecimento e arrefecimento (p. ex., caldeiras, bombas de calor, sistemas de aquecimento urbano, chillers, A/C) incluem pelo menos: • inspeção dos componentes principais (p. ex., pressão, válvulas, níveis de fluido, vibração); e • limpeza ou substituição de filtros e limpeza de permutadores de calor. As verificações manuais são realizadas mesmo quando estão em vigor sistemas de alarme automatizados ou de monitorização. Quaisquer problemas identificados (p. ex., fugas, termóstatos avariados, condutas bloqueadas) são resolvidos no prazo de 2 meses. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta: • um protocolo de manutenção ou Procedimento Operacional Padrão⁹² (POP) escrito que descreve os sistemas, a frequência de verificação, o pessoal responsável e o prazo de reparação; e • relatórios ou listas de verificação dos últimos 12 meses (internos ou externos).

⁹²Ver glossário pág. 7.

4.14	Pelo menos 90% de todas as lâmpadas no estabelecimento são LED ou demonstram desempenho igual ou superior em termos de eficiência energética, eficácia luminosa e vida útil. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância A utilização de tecnologias de iluminação energeticamente eficientes reduz significativamente o consumo de eletricidade, diminui as emissões de gases com efeito de estufa e reduz os custos operacionais a longo prazo. A transição para LED ou iluminação equivalente de alto desempenho apoia a gestão sustentável de energia e melhora a eficiência global do edifício. Expectativas de implementação O estabelecimento garante que pelo menos 90%⁹³ de todas as lâmpadas utilizadas nos quartos de hóspedes, áreas comuns (incluindo lobbies, restaurantes, espaços de congressos e corredores) e áreas do pessoal são lâmpadas LED ou tecnologias de iluminação alternativas que igualam ou excedem os LED em eficiência energética, eficácia luminosa (emissão luminosa por watt) e vida útil nominal. Recomenda-se que, ao adquirir novas lâmpadas, o estabelecimento selecione as de maior eficiência energética disponíveis no mercado. As tecnologias como as incandescentes, halógenas ou CFL não cumprem este referencial e são eliminadas. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação (p. ex., lista) com o número estimado de lâmpadas instaladas, indicando o tipo de lâmpada (p. ex., LED, CFL), ou faturas, demonstrando conformidade com o limiar de 90%. Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens⁹⁴ em pelo menos 1 átrio, 1 restaurante, 1 espaço de congressos, 1 corredor, 1 área do pessoal e nos quartos de hóspedes, seguindo a metodologia A conforme descrito no glossário, para confirmar os tipos de lâmpadas (metodologia B).
4.15	A iluminação exterior é minimizada e/ou tem sensores de desativação automática instalados. (I) HH, CHP, SA,	Relevância Para reduzir a pegada ambiental e os custos operacionais, o estabelecimento gere a iluminação exterior para minimizar o uso desnecessário de energia. O design de iluminação responsável contribui para reduzir a poluição luminosa e o seu impacto negativo na biodiversidade local, mantendo a funcionalidade e a segurança. Expectativas de implementação O estabelecimento dispõe de um sistema para a redução do consumo de energia da iluminação exterior. O estabelecimento minimiza a energia de iluminação exterior, seja desligando as luzes em determinados períodos da noite, e/ou instalando sensores que ligam a iluminação apenas ao detetar movimento. Os sistemas de iluminação são adaptados à função específica e aos

⁹³ Em Portugal, este critério foi adaptado ao contexto nacional.

⁹⁴ Ver glossário pág. 7.

	CC, R, A	requisitos de segurança das diferentes áreas exteriores, minimizando ao mesmo tempo o uso desnecessário. É incentivado que o estabelecimento alinhe as suas estratégias de iluminação com as normas internacionais e nacionais de desempenho energético em edifícios (p. ex., Políticas de Eficiência Energética em Edifícios da AIE), que reconhecem que os controlos digitais como temporizadores e iluminação inteligente podem reduzir o consumo de energia em até 40%. É dada especial atenção ao design de iluminação consciente da biodiversidade, especialmente em áreas ecologicamente sensíveis, onde a poluição luminosa é mitigada através de: a) luminárias blindadas para direcionar a luz para baixo; b) uso de iluminação de baixa intensidade e temperatura de cor quente (<3000 K); c) minimização da iluminação perto de habitats naturais ou áreas de nidificação; d) iluminação de rua baseada em sensores; e/ou e) outras metodologias relevantes. Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor verifica as soluções de iluminação adotadas, incluindo os tipos de sistemas de controlo e a sua colocação nas áreas exteriores. É verificado que as medidas reportadas para a redução da iluminação exterior são adequadas.
4.16	Os dispositivos eletrónicos recentemente adquiridos no estabelecimento são classificados como energeticamente eficientes de acordo com um sistema de etiquetagem energética nacional ou regional reconhecido. (I/G) HH, CHP, SA (I)	Relevância Os dispositivos eletrónicos, como televisores, chaleiras, unidades de ar condicionado e ventiladores, são amplamente utilizados e podem contribuir significativamente para o consumo de energia. A escolha de modelos energeticamente eficientes reduz a pegada ambiental e os custos operacionais das instalações de alojamento. Expectativas de implementação Quando o estabelecimento adquiriu dispositivos eletrónicos nos últimos 24 meses (para estabelecimentos em recandidatura) ou 6 meses (para estabelecimentos candidatos pela primeira vez), esses dispositivos são classificados como energeticamente eficientes de acordo com um sistema de etiquetagem energética nacional ou regional reconhecido (p. ex., Rótulo Energético da UE, Energy Star, EHS da Coreia do Sul, etc.). Quando não existe um rótulo ou classificação energética para um tipo específico de dispositivo, o estabelecimento escolhe uma das opções mais energeticamente eficientes disponíveis no mercado local, com base numa comparação de pelo menos 3 modelos comparáveis. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:

	CC, A, R (G)	• uma lista ou faturas de dispositivos eletrônicos adquiridos nos 24 meses (para estabelecimentos em recandidatura) ou 6 meses (para estabelecimentos candidatos pela primeira vez), incluindo data de aquisição, marca/modelo, localização (p. ex., número do quarto ou bloco); e • fichas de especificações técnicas ou etiquetas energéticas que mostrem o consumo diário de energia em kWh/dia, ou classificação num esquema de etiquetagem energética nacional reconhecido. Em circunstâncias específicas, quando não está disponível uma etiqueta energética, o estabelecimento apresenta uma breve comparação de mercado de no mínimo 3 produtos comparáveis, demonstrando que o modelo selecionado tem consumo de energia inferior ou igual a outros produtos comparáveis disponíveis no momento da aquisição.
4.17	Os minibares recentemente adquiridos não têm um consumo de energia superior a 0,6 kWh/dia ou são classificados como energeticamente eficientes de acordo com um sistema de etiquetagem energética nacional ou regional reconhecido. (I) HH	Relevância Este critério visa reduzir a pegada ambiental e os custos operacionais minimizando o uso desnecessário de energia dos aparelhos nos quartos de hóspedes. Os minibares e frigoríficos compactos consomem energia continuamente, e limitar o seu uso ou selecionar modelos de alta eficiência reduz significativamente a procura total de eletricidade e as emissões. Expectativas de implementação O estabelecimento evita preferencialmente a utilização de minibares ou frigoríficos compactos nos quartos de hóspedes. Se o estabelecimento instalou minibares ou frigoríficos compactos nos quartos de hóspedes durante os últimos 24 meses (para estabelecimentos em recandidatura) ou 6 meses (para estabelecimentos candidatos pela primeira vez), têm um consumo máximo de energia diário de 0,6 kWh/dia ou menos, com base nas especificações técnicas fornecidas pelo fabricante ou fornecedor, ou são classificados como energeticamente eficientes de acordo com um sistema de etiquetagem energética nacional ou regional reconhecido (p. ex., Rótulo Energético da UE, Energy Star, EHS da Coreia do Sul, etc.). É fortemente recomendado que os novos dispositivos utilizem refrigerantes naturais (p. ex., R600a, R290) ou refrigerantes com um potencial de aquecimento global (PAG) inferior a 100. Nos países em que tais sistemas de rotulagem não são aplicáveis ou onde os produtos não têm um rótulo, o estabelecimento apresenta documentação técnica mostrando o consumo de energia do produto em kWh/dia e documenta que a unidade selecionada representa uma das opções mais energeticamente eficientes no mercado local, com base numa comparação de no mínimo 3 modelos comparáveis. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta: • uma lista de unidades de minibar adquiridas nos últimos 24 meses (para estabelecimentos em recandidatura) ou 6 meses (para estabelecimentos candidatos pela primeira vez), incluindo data de aquisição, marca/modelo, localização (p. ex., número do quarto ou bloco); e

		fichas de especificações técnicas ou etiquetas energéticas que mostrem o consumo diário de energia em kWh/dia, ou classificação num esquema de etiquetagem energética nacional reconhecido. Em circunstâncias específicas, quando não está disponível uma etiqueta energética, uma breve comparação de mercado de no mínimo 3 produtos comparáveis, demonstrando que o modelo selecionado tem consumo de energia inferior ou igual a outros produtos comparáveis disponíveis no momento da aquisição. Durante a inspeção visual, se o auditor observar inconsistências ou suspeitar de irregularidades durante a revisão de documentos, realiza amostragens⁹⁵ nos quartos de hóspedes seguindo a metodologia A⁹⁶ conforme descrito no glossário, para verificar o modelo no quarto.
4.18	Os equipamentos de refrigeração e térmicos são mantidos regularmente em conformidade com a legislação nacional e as recomendações do fabricante. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Os frigoríficos, unidades de armazenamento a frio/congelação, fornos e armários de aquecimento funcionam continuamente e representam cargas de energia significativas nas operações de hotelaria. A manutenção regular (incluindo verificações de vedantes e descongelação) assegura o desempenho ideal, apoia a segurança alimentar e reduz o impacto ambiental. Os procedimentos adequados alinhados com a legislação nacional e as recomendações do fabricante são essenciais para garantir segurança, conformidade e sustentabilidade. Expectativas de implementação O estabelecimento realiza manutenção regular de todos os frigoríficos, câmaras frias, congeladores, armários de aquecimento e fornos pelo menos uma vez por ano (preferencialmente com maior frequência). Como parte da manutenção regular, o estabelecimento garante que: o equipamento tem vedantes de porta intactos que fecham corretamente e não apresentam sinais de danos ou deformação, o excesso de gelo nos dispositivos de congelação está ausente, e os vedantes da porta são reparados ou substituídos imediatamente quando se verificar que estão defeituosos. Os procedimentos de manutenção cumprem os regulamentos nacionais relativos à segurança alimentar, desempenho energético e segurança no trabalho, e seguem as recomendações de manutenção e assistência do fabricante para cada tipo de equipamento. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta evidências de implementação, como registos de manutenção ou listas de verificação mostrando inspeções de vedantes e ações de descongelação realizadas no último ano, e faturas ou relatórios de serviço de quaisquer reparações ou substituições realizadas.

⁹⁵Ver glossário pág. 7.

⁹⁶Ver glossário pág. 7.

		Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens ⁹⁷ em pelo menos 1 cozinha, seguindo a metodologia A conforme descrito no glossário, para verificar que os vedantes da porta estão intactos numa amostra de pelo menos 2 aparelhos (1 unidade de arrefecimento e 1 de aquecimento, quando aplicável) e a ausência de excesso de gelo em pelo menos 1 dispositivo de congelção, ou verificar um sistema automático de descongelção (metodologia B).
4.19	Os equipamentos de refrigeração, ventilação, aquecimento e arrefecimento recentemente adquiridos utilizam refrigerantes isentos de HCFC ou CFC. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância A eliminação progressiva de refrigerantes destruidores do ozono e com elevado aquecimento global, como os HCFC e os CFC, reduz as emissões de gases com efeito de estufa e apoia a conformidade com os protocolos ambientais internacionais. A seleção de equipamentos que utilizam refrigerantes seguros e de baixo impacto pode ajudar a reduzir os riscos ambientais associados aos sistemas de refrigeração. Expectativas de implementação Nenhum dos equipamentos de refrigeração, ventilação, aquecimento e arrefecimento (p. ex., chillers, bombas de calor, sistemas split, frigoríficos/congeladores comerciais) adquiridos durante os últimos 24 meses (para estabelecimentos em recandidatura) ou 6 meses (para estabelecimentos candidatos pela primeira vez) pelo estabelecimento contém HCFC (hidroclorofluorocarboneto), incluindo refrigerantes de transição como R-22 e R-123, uma vez que estes são gases com efeito de estufa e contribuem para a depleção do ozono. Quando são adquiridos equipamentos em segunda mão, estes não contêm refrigerantes CFC. Todos os equipamentos cumprem a legislação nacional e local relativa à eliminação progressiva de refrigerantes e à segurança ambiental. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação (p. ex., fichas de dados técnicos, registos de aquisição, especificações do sistema) confirmando que os equipamentos de refrigeração, aquecimento, arrefecimento e ventilação adquiridos nos últimos 24 meses (para estabelecimentos em recandidatura) ou 6 meses (para estabelecimentos candidatos pela primeira vez) cumprem os requisitos acima listados.
4.20	É realizada uma verificação anual de fugas para sistemas contendo refrigerantes, e	Relevância Os refrigerantes contêm gases com efeito de estufa poderosos que contribuem para o aquecimento global se libertados para a atmosfera. O acompanhamento dos eventos de recarga ajuda a identificar fugas, apoia a conformidade legal e permite cálculos precisos do impacto climático. Este é um passo fundamental para reduzir as emissões e fazer a transição para alternativas de baixo impacto.

⁹⁷Ver glossário pág. 7.

	as recargas de refrigerante do último ano civil completo são registradas. (I) HH, CHP, CC, R, A	Expectativas de implementação O estabelecimento realiza uma verificação anual de fugas para todos os sistemas contendo refrigerantes e documenta todas as instâncias de recarga de refrigerante no último ano civil completo. Para cada recarga de refrigerante, o estabelecimento registra no mínimo: • o tipo de refrigerante utilizado (p. ex., R404A, R134a, R600a, R290); e • a quantidade de refrigerante recarregado, expressa em quilogramas (kg) ou CO₂e. Esta documentação é assinada por um técnico certificado ou pessoal interno autorizado, em conformidade com os regulamentos nacionais que regem o manuseamento de gases fluorados e as intervenções no circuito de refrigerante. Qualquer recarga de refrigerante é igualmente registrada como um evento de fuga e refletida na contabilidade de carbono ou no cálculo climático do estabelecimento (ver critério 4.27). Se não ocorreu nenhuma recarga de refrigerante durante o ano civil anterior, o estabelecimento apresenta uma declaração escrita de um técnico certificado ou perito interno autorizado confirmando que não foi detetada nenhuma fuga e que nenhuma recarga foi necessária. Os sistemas com carga de refrigerante abaixo de 5 toneladas de CO₂-equivalente e sistemas hermeticamente selados com carga abaixo de 10 tCO₂e estão isentos dos requisitos de verificação de fugas. A manutenção preventiva é, no entanto, altamente recomendada. Quando aplicável, é fortemente incentivado que o estabelecimento priorize equipamentos que utilizam refrigerantes naturais, como R600a (isobutano), R290 (propano), ou outros com um PAG inferior a 100. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta registros ou relatórios de refrigerante mostrando o tipo e a quantidade de quaisquer refrigerantes recarregados no ano anterior. Em circunstâncias específicas, quando não ocorreram recargas, o estabelecimento apresenta prova oficial confirmando a inspeção e conformidade.
4.21	É instalado um sistema de recuperação de calor ou de arrefecimento. (G) HH, CHP, CC, R, A, SA	Relevância <i>Os sistemas de recuperação de calor ou de arrefecimento permitem aos estabelecimentos capturar e reutilizar o calor excedente ou reter o arrefecimento gerado por equipamentos que consomem energia, conduzindo a poupanças substanciais de energia e a um menor impacto ambiental.</i> Expectativas de implementação O estabelecimento instala um sistema de recuperação de calor ou de arrefecimento. O sistema de recuperação, geralmente um permutador de calor, captura o calor ou arrefecimento excedente dos principais sistemas de utilização de energia, como ventilação, equipamentos de refrigeração ou piscinas. A energia recuperada é reutilizada para pelo menos 1 dos seguintes fins: a) pré-aquecimento do ar de ventilação de entrada em climas mais frios;

		b) pré-arrefecimento do ar de ventilação de entrada em climas mais quentes; c) aquecimento de água quente doméstica; e/ou d) aquecimento de espaços em áreas como parques de estacionamento interiores. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta especificações técnicas ou uma ficha de operação do sistema demonstrando a presença de um sistema de recuperação de calor ou de arrefecimento.
4.22	A ventilação, o aquecimento e/ou o arrefecimento são controlados em função da procura. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Os sistemas controlados em função da procura asseguram que o aquecimento, o arrefecimento e a ventilação são fornecidos apenas quando e onde são necessários, reduzindo assim significativamente o impacto ambiental e os custos operacionais. Tal é particularmente importante no setor da hotelaria, onde os níveis de ocupação dos quartos e os padrões de utilização flutuam frequentemente. Expectativas de implementação Os sistemas de ventilação, aquecimento e/ou arrefecimento são automaticamente ajustados por sensores de acordo com a procura atual para otimizar o consumo de energia. Para a ventilação controlada em função da procura, o controlo pode basear-se em: a) aumento do fluxo de ar quando os níveis de dióxido de carbono (CO₂) excedem 1200 ppm; b) ajuste da ventilação com base na humidade relativa superior a 70%; e/ou c) presença de ocupantes nos quartos (p. ex., detetores de movimento). Para o aquecimento ou arrefecimento controlado em função da procura, o controlo baseia-se na manutenção das temperaturas dentro de +/- 3 °C do ponto de ajuste padrão para a zona climática e a estação do ano relevantes. O controlo apenas baseado no tempo (p. ex., horários fixos de ligação/desligamento) não é aceite, uma vez que os controlos baseados no tempo operam com suposições preditivas e fixas, enquanto os sistemas de VCD respondem à ocupação real e à qualidade do ar em tempo real, conduzindo a um controlo mais preciso, maiores poupanças de energia e melhores resultados de conforto. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta registos do sistema ou equivalente (p. ex., capturas de ecrã de visão geral do Sistema de Gestão de Edifícios (BMS), dados que demonstrem o funcionamento do sistema em diferentes condições de carga (ocupação elevada e baixa) nos últimos 12 meses, ou registos de sensores que mostrem as condições reais e as respostas do sistema).
4.23	Os sistemas de aquecimento, arrefecimento e	Relevância Uma quantidade significativa de energia dos sistemas de aquecimento, arrefecimento e ventilação (AVAC) é desperdiçada se estiverem em funcionamento enquanto as janelas e portas estão abertas, uma vez que o sistema terá então de utilizar energia adicional para

	ventilação desligam-se automaticamente em todas as divisões quando as janelas e/ou portas estão abertas. (G) HH, CC, R	ajustar a temperatura ao nível definido. Expectativas de implementação Os sistemas de aquecimento, arrefecimento e ventilação nos quartos de hóspedes e salas de reuniões (e na área de refeições principal para a categoria de Restaurante (R)) estão equipados com uma função de desligamento automático quando as janelas e/ou portas são abertas O critério não se aplica a quartos com janelas e/ou portas que estão permanentemente seladas e não podem ser abertas. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação (p. ex., especificações técnicas, visões gerais do sistema de sensores, lista de conformidade por área), demonstrando que todos os quartos de hóspedes e salas de reuniões, ou a área de refeições para a categoria de Restaurante (R), têm os sistemas de aquecimento, arrefecimento e ventilação a desligar-se automaticamente quando as janelas e/ou portas são abertas. Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens⁹⁸ em pelo menos 1 sala de reuniões e nos quartos de hóspedes, seguindo a metodologia A conforme descrito no glossário, e na área de refeições principal para o Restaurante (R), para verificar que o sistema em cada uma das áreas listadas se desliga em conformidade quando as janelas/portas estão abertas (metodologia B).
4.24	Todas as luminárias fixas nas áreas comuns e de pessoal estão equipadas com detetores de movimento ou temporizadores, ou a iluminação é reduzida quando os espaços estão desocupados. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Este critério reduz o consumo desnecessário de eletricidade, garantindo que a iluminação nas áreas comuns e de pessoal funciona apenas quando os espaços estão ocupados. Ao limitar o uso de iluminação às necessidades reais, reduz as emissões de gases com efeito de estufa associadas e apoia uma gestão de energia mais eficiente. Expectativas de implementação O estabelecimento utiliza controlos de iluminação automatizados nas áreas comuns e de pessoal (átrio, corredores, instalações sanitárias, salas do pessoal, cozinhas, espaços de serviço, áreas de armazenamento, etc.), sempre que seguro e legal fazê-lo, permitindo que as luzes se desliguem ou sejam reduzidas quando as pessoas não estão presentes. Todos os elementos fixos⁹⁹ de iluminação nas áreas comuns e de pessoal do estabelecimento estão equipados com detetores de movimento, temporizadores ou controlos de atenuação/redução automáticos. Tal pode ser alcançado através de sensores de infravermelhos passivos (PIR), sensores ultrassónicos, sensores de dupla tecnologia, sistemas de controlo inteligente ou temporizadores programados. Uma solução alternativa é que a iluminação nas áreas comuns seja atenuada, ou a intensidade da iluminação seja reduzida quando as pessoas não estão presentes.

⁹⁸Ver glossário pág. 7.

⁹⁹Ver glossário pág. 3.

		É incentivado que o estabelecimento alargue gradualmente os sistemas de iluminação baseados em movimento ou de controlo inteligente a áreas adicionais além do âmbito deste critério. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação que lista: - o tipo de controlo instalado (detetor de movimento, temporizador, atenuação ou sempre ligado); e - a tecnologia de controlo utilizada (p. ex., PIR, ultrassónico, relógio de tempo, sistema inteligente). Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens¹⁰⁰ em pelo menos 1 área comum e 1 área do pessoal, seguindo a metodologia A conforme descrito no glossário.
4.25	Não existem minibares nem minifrigoríficos nos quartos de hóspedes. (G) HH	Relevância Os minibares e minifrigoríficos nos quartos de hóspedes contribuem para o consumo total de energia do estabelecimento. A redução ou eliminação destes aparelhos diminui o consumo de eletricidade e as emissões associadas, enquanto as opções centralizadas alternativas (p. ex., máquinas de venda automática, receção ou serviços de restaurante/café) podem satisfazer as necessidades dos hóspedes de forma mais eficiente. Expectativas de implementação O estabelecimento limita a presença de minibares ou minifrigoríficos nos quartos de hóspedes e oferece em alternativa lanches e bebidas através de máquinas de venda automática centralizadas, da receção ou do restaurante/café. Para cumprir, 100% dos quartos de hóspedes não dispõem de minibar nem minifrigorífico¹⁰¹. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta uma síntese dos quartos de hóspedes, incluindo números de quarto e piso ou bloco correspondente, demonstrando que 100% dos quartos não têm minibar nem minifrigorífico. Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens¹⁰² nos quartos de hóspedes, seguindo a metodologia A conforme descrito no glossário, para confirmar a ausência de minibares.
4.26	O estabelecimento disponibiliza	Relevância A disponibilização de acesso a infraestrutura de carregamento de VE apoia a mobilidade sustentável, reduz as emissões relacionadas com o transporte e responde às crescentes expectativas dos hóspedes quanto a opções de viagem climaticamente responsáveis.

¹⁰⁰Ver glossário pág. 4.

¹⁰¹ Em Portugal, foi aplicada uma adaptação nacional neste critério Guia. Não obstante esta adaptação nacional, a aplicação deste critério deve considerar os requisitos previstos na Portaria n.º 327/2008, relativos à classificação dos empreendimentos turísticos.

¹⁰²Ver glossário pág. 4.

	acesso ao carregamento de veículos elétricos. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Expectativas de implementação O estabelecimento disponibiliza acesso ao carregamento de VE. Os postos de carregamento estão localizados nas instalações do estabelecimento ou, quando o estabelecimento tem menos de dez lugares de estacionamento próprios, os postos de carregamento podem estar localizados a 200 metros das instalações, desde que sejam acessíveis aos hóspedes do estabelecimento. Os estabelecimentos com dez ou mais lugares de estacionamento têm pelo menos 1 posto de carregamento disponível para VE nas instalações. O estabelecimento assegura que a infraestrutura de carregamento cumpre a legislação nacional relevante e que pode ser utilizada tanto pelos hóspedes do estabelecimento como pelo pessoal (ver critério 6.9). É dada atenção para garantir que os carregadores são compatíveis com várias marcas de veículos. Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma a presença dos postos de carregamento de VE.
Gases com Efeito de Estufa		
4.27	O estabelecimento calcula as suas emissões de gases com efeito de estufa (GEE) de Âmbito 1 e 2 utilizando um sistema de medição de carbono alinhado com o GHG Protocol internacionalmente reconhecido. (I/G) HH, CHP, CC, A (I) SA, R (G)	Relevância Este critério apoia a ação climática ajudando o estabelecimento a identificar, calcular e monitorizar as suas emissões de gases com efeito de estufa (GEE). A estimativa da pegada de carbono anual permite ao estabelecimento acompanhar as flutuações ao longo do tempo e trabalhar para a redução das emissões. Expectativas de implementação O estabelecimento identifica as suas fontes de emissões de GEE e utiliza o seu consumo anual medido de energia e outras fontes de emissões de GEE para fazer uma estimativa da sua pegada de carbono total anual para o Âmbito 1 e 2. A pegada de carbono é calculada utilizando um sistema de medição de carbono alinhado com o GHG Protocol. O estabelecimento calcula as emissões tanto para o último ano de referência completo como para o ano de referência anterior. Os estabelecimentos candidatos pela primeira vez calculam as emissões para o último ano de referência completo. No mínimo, as seguintes informações são comunicadas anualmente: • método de cálculo utilizado; • emissões totais (anuais, valor decimal); • emissões de Âmbito 1 (anuais, valor decimal); e • emissões de Âmbito 2 (anuais, valor decimal). Quando disponíveis, são utilizados Fatores de Emissão (FE) específicos do produtor verificados por entidades terceiras para

		o cálculo. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o cálculo completo da pegada de carbono para o último ano de referência completo e o ano de referência anterior, incluindo os resultados, todos os dados de entrada e o método ou ferramenta de cálculo utilizado. Tal inclui registros de consumo, faturas de serviços públicos, fatores de emissão e metodologias de estimativa para permitir ao auditor verificar a precisão dos dados e a qualidade do cálculo. Em circunstâncias específicas, para estabelecimentos candidatos pela primeira vez, o estabelecimento submete o cálculo do último ano de referência completo.
4.28	O estabelecimento calcula e comunica as suas emissões de gases com efeito de estufa (GEE) de Âmbito 3 utilizando um sistema de medição de carbono alinhado com o GHG Protocol internacionalmente reconhecido. (G) HH, CHP, CC, A	Relevância <i>Para assegurar a plena responsabilidade climática e identificar as emissões indiretas ao longo da cadeia de valor, o estabelecimento avalia e comunica as suas emissões significativas de GEE de Âmbito 3.</i> Expectativas de implementação <i>O estabelecimento avalia e comunica as suas emissões significativas de GEE de Âmbito 3 em conformidade com a Norma de Contabilização e Reporte da Cadeia de Valor Corporativa (Âmbito 3) do GHG Protocol.</i> A avaliação de Âmbito 3: • <i>identifica e inclui todas as categorias relevantes definidas pelo GHG Protocol (p. ex., bens e serviços adquiridos, deslocações casa-trabalho dos colaboradores, resíduos gerados, uso de produtos vendidos, etc.);</i> • <i>baseia-se na própria avaliação de materialidade do estabelecimento relativamente às categorias que são significativas para as suas operações;</i> • <i>inclui uma descrição da metodologia utilizada (p. ex., baseada em despesas, baseada em atividades, específica do fornecedor); e</i> • <i>utiliza a orientação técnica do GHG Protocol para o cálculo das emissões de Âmbito 3 como referência para fatores de emissão e métodos de estimativa.</i> É fortemente incentivado que o estabelecimento: • <i>defina objetivos de redução para as emissões significativas de Âmbito 3 (ver critério 1.2);</i> • <i>envolva fornecedores e parceiros na melhoria da transparência e desempenho das emissões; e</i> • <i>integre os dados de Âmbito 3 nos planos de ação climática e nos relatórios.</i> Evidência de auditoria <i>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o cálculo completo da pegada de carbono para o último ano de referência completo e, se calculado, para o ano de referência anterior, incluindo os resultados, todos os dados de entrada e o método ou ferramenta de cálculo utilizado. Tal inclui registros de consumo, faturas relevantes e metodologias de estimativa para permitir ao</i>

		<i>auditor verificar a precisão dos dados e a qualidade do cálculo.</i>
4.29	O estabelecimento define e revê anualmente um objetivo concreto para reduzir a sua pegada de carbono e identifica ações para o atingir. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância <i>Este critério incentiva o estabelecimento a tomar medidas proativas para reduzir o seu impacto climático, definindo objetivos claros e mensuráveis de redução de carbono com base na sua pegada calculada. A revisão regular e o planeamento estratégico apoiam a responsabilização e a melhoria contínua.</i> Expectativas de implementação <i>O estabelecimento utiliza a sua pegada de carbono calculada como base para formular um objetivo de redução adicional das emissões de gases com efeito de estufa por uma determinada percentagem. O local especifica o ano base e o ano-alvo com os valores associados, o(s) âmbito(s) das emissões incluídas e a unidade dos objetivos. O objetivo é atualizado e revisto anualmente e deve priorizar as reduções internas nas emissões de Âmbito 1 e Âmbito 2 antes de considerar ações que abordem as emissões de Âmbito 3.</i> <i>O estabelecimento também identifica as ações necessárias para atingir o objetivo, p. ex., redução do consumo de energia, aumento das medidas de eficiência e/ou instalação de sistemas de energia renovável no local. Os documentos ou ações de âmbito da cadeia podem ser aceites como evidência se o estabelecimento demonstrar que as ações são implementadas na unidade e são adequadas ao seu contexto estrutural, geográfico e cultural.</i> <i>As remoções ou emissões evitadas não são contadas como reduções brutas de gases com efeito de estufa.</i> Evidência de auditoria <i>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o objetivo anual de redução de carbono, as metodologias adotadas, bem como as ações definidas para o atingir. Tal pode estar incluído no plano de ação anual (ver critério 1.3).</i>

5. RESÍDUOS		
Gestão de Resíduos, Redução de Resíduos		
Gestão de Resíduos		
N.º	Critério	Notas Explicativas
5.1	O estabelecimento separa os resíduos conforme exigido pela legislação nacional e, em qualquer caso, em pelo menos 3 categorias recicláveis; o pessoal recebe instruções claras sobre o manuseamento de resíduos. (I)¹⁰³ HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância A separação eficaz de resíduos promove a reciclagem, a reutilização e a gestão responsável de materiais, reduzindo a pegada ambiental do tratamento de resíduos. Apoia igualmente os princípios da economia circular e ajuda os estabelecimentos a cumprir os regulamentos nacionais e locais de resíduos, ao mesmo tempo que fomenta uma cultura de sustentabilidade entre o pessoal e os hóspedes. Expectativas de implementação O estabelecimento separa os resíduos em conformidade com a legislação nacional (incluindo local) e, em qualquer caso, num mínimo de 3 categorias recicláveis. As categorias de separação de resíduos podem incluir papel, cartão, metal, latas, vidro, plástico, garrafas com depósito, resíduos orgânicos, resíduos de jardim, óleo de cozinha, madeira, têxteis, resíduos eletrónicos, etc. Os resíduos gerais, outros resíduos e os resíduos perigosos não são considerados uma categoria (os resíduos perigosos estão abrangidos pelo critério 5.4). Quando a legislação nacional exige que múltiplos tipos de resíduos sejam recolhidos num único contentor e separados fora do local, esta recolha conta apenas como 1 categoria reciclável. Todos os resíduos são armazenados em segurança em conformidade com a legislação nacional e local relevante, sendo a ordem e a limpeza na área de resíduos obrigatórias. Os pontos de triagem são facilmente acessíveis ao pessoal e claramente assinalados com instruções e sinalização que indicam como separar corretamente os resíduos. Incluem tanto explicações escritas como ícones ou ilustrações para facilitar a compreensão. Recomenda-se que as explicações sejam também fornecidas em Braille. Antes da auditoria, são submetidas fotografias dos pontos de triagem de resíduos que mostrem claramente a separação conforme exigido pela legislação nacional e, em qualquer caso, em pelo menos 3 categorias recicláveis com os respetivos rótulos, sinalização e instruções, refletindo o sistema em uso real.

¹⁰³ A aplicação deste critério deve ter em consideração as obrigações estabelecidas no Regime Geral de Gestão de Resíduos e demais legislação aplicável, relativas à separação e ao correto encaminhamento dos diferentes fluxos de resíduos, nomeadamente: biorresíduos, embalagens (papel/cartão, plástico, metal e vidro), REEE e óleos alimentares usados, entre outros.

		Para além dos pontos de triagem principais, o pessoal é capaz de separar os resíduos em pelo menos 3 das mesmas categorias numa área de serviço adicional. Recomenda-se que os pontos de triagem sejam instalados em todas as áreas com elevada geração de resíduos. Para os estabelecimentos com cozinhas, o local sugerido para este ponto de triagem adicional é a cozinha ou a área de lavagem de louça. Além disso, se os hóspedes puderem separar resíduos nos quartos, o pessoal do serviço de andares também é capaz de separar os resíduos gerados nos quartos (p. ex., através de compartimentos ou recipientes designados nos carrinhos de limpeza). Quando a infraestrutura local limita a capacidade de separar todos os fluxos de resíduos, o estabelecimento analisa quais os tipos de resíduos mais relevantes do ponto de vista ambiental e contextual para separar (considerando fatores como o impacto do material na natureza, a escassez local de recursos, ou a distância necessária para transportar substitutos) e utiliza esta análise para priorizar os esforços de separação e informar o pessoal e os hóspedes. Sempre que possível, o estabelecimento prioriza a separação de resíduos para reutilização em detrimento da reciclagem, identificando oportunidades para materiais como cartão, vidro ou contentores serem recolhidos por terceiros para reutilização direta, revenda ou sistemas de devolução. Este critério abrange principalmente a separação de resíduos no local, enquanto o manuseamento e o transporte dos resíduos após a separação estão abrangidos pelo critério 5.2. Se, devido à legislação nacional ou local, certos tipos de resíduos forem recolhidos num único contentor e posteriormente separados pelas instalações de gestão de resíduos, a separação no local dessas categorias não é obrigatória. No entanto, o pessoal deve ainda assim receber formação¹⁰⁴ sobre práticas de gestão de resíduos. Evidência de auditoria Durante a inspeção visual das instalações de triagem de resíduos, o auditor confirma que: • os resíduos estão a ser corretamente separados de acordo com a legislação nacional (incluindo local) e, em qualquer caso, num mínimo de 3 categorias de resíduos recicláveis, conforme as fotografias dos pontos de triagem submetidas; • o pessoal é capaz de separar os resíduos em pelo menos 3 das mesmas categorias numa área de serviço adicional, para além do ponto de triagem principal; • estão em vigor instruções ou sinalização claras e de fácil compreensão; e • os resíduos estão a ser corretamente separados de acordo com estas instruções (tal é verificado abrindo os contentores para avaliar a separação correta). Se for observada triagem incorreta, é necessária formação¹⁰⁵ de acompanhamento do pessoal sobre os princípios de gestão de resíduos. Para este efeito, registos de ações corretivas, documentos de formação do pessoal, ou evidências semelhantes podem servir como documentação de suporte. Em circunstâncias específicas, quando certos tipos de resíduos são recolhidos num único contentor e posteriormente separados pelas instalações de gestão de resíduos devido à legislação nacional ou local, o estabelecimento apresenta
--	--	--

¹⁰⁴Ver glossário pág. 8.

¹⁰⁵Ver glossário pág. 8.

		confirmação escrita (p. ex., uma carta da autoridade competente) verificando a conformidade com a legislação relevante.
5.2	Todas as categorias de resíduos separados são tratadas individualmente pelas autoridades de gestão de resíduos nacionais ou locais, por uma empresa privada, ou pelo próprio estabelecimento. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância O tratamento correto dos resíduos separados (como manter a pureza do material e evitar a contaminação) como parte do critério 5.1 é essencial para uma reciclagem de qualidade e apoia os princípios da economia circular. Expectativas de implementação O estabelecimento assegura que todas as categorias de resíduos separados no local são tratadas individualmente e adequadamente após a recolha. O tratamento subsequente dos resíduos inclui, (quando adequado) triagem/separação adicional, reciclagem e eliminação, sendo gerido de forma adequada à categoria de resíduos correspondente. Para a recolha e tratamento subsequente dos resíduos separados, o estabelecimento pode celebrar um acordo com as autoridades públicas nacionais/locais de gestão de resíduos e/ou com empresas privadas. O estabelecimento pode também ter as suas próprias instalações para tratar certos tipos de resíduos separados (p. ex., compostagem de resíduos orgânicos ou de jardim, ver critério 5.7) ou utilizar equipamento para reduzir o volume de resíduos antes da recolha, como compactadores de cartão. Se os resíduos forem geridos por uma entidade pública, são fornecidas faturas ou contratos mostrando que as categorias de resíduos são recolhidas e transportadas separadamente por esta entidade. Se os resíduos forem geridos por uma empresa privada, são fornecidas faturas juntamente com 1 dos seguintes documentos: - um contrato confirmando que as categorias de resíduos são recolhidas e transportadas separadamente para tratamento posterior; ou - uma confirmação escrita da entidade privada de tratamento de resíduos de que os resíduos são recolhidos e geridos em conformidade com as normas ambientais e de saúde. Se o estabelecimento tratar os resíduos no local, deve cumprir toda a legislação aplicável. Quando os requisitos específicos não estiverem cobertos por lei, o estabelecimento assegura que: - foi realizada uma avaliação de risco para confirmar que não há impactos adversos ambientais ou de saúde; e - os resíduos estão efetivamente a ser reciclados ou processados adequadamente. A responsabilidade de assegurar que os resíduos estão a ser recolhidos e transportados separadamente aplica-se igualmente a qualquer resíduo que seja enviado para o estrangeiro, seja a partir do ponto de criação no estabelecimento ou através de uma instalação de tratamento de resíduos. Nos casos em que as opções de gestão de resíduos são limitadas (devido à localização da propriedade ou à falta de infraestrutura local) e, salvo se tal for proibido por lei, recomenda-se que o estabelecimento explore soluções alternativas, como o tratamento no local, a colaboração com particulares para recolha, ou parcerias com outras organizações para

		desenvolver um sistema conjunto de tratamento de resíduos. Para as colaborações com particulares ou outras organizações, o estabelecimento cria um acordo que formaliza os direitos das partes envolvidas e inclui reembolsos/acordos financeiros, documentação explicando como os resíduos recolhidos são utilizados e quaisquer outras regulamentações estruturais da cooperação. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta evidências confirmando que todas as categorias de resíduos são recolhidas e transportadas separadamente e, quando aplicável, tratadas adequadamente. Dependendo do tipo de acordo de tratamento de resíduos, o auditor verifica as seguintes evidências: a) Para resíduos recolhidos por uma entidade pública: uma fatura ou um contrato dos últimos 24 meses (para estabelecimentos em recandidatura) ou 6 meses (para estabelecimentos candidatos pela primeira vez), mostrando que as categorias de resíduos separados são recolhidas e transportadas separadamente é fornecido; b) Para resíduos recolhidos por uma entidade privada: uma fatura, e um contrato confirmando que as categorias de resíduos são recolhidas e transportadas separadamente para tratamento posterior, ou uma confirmação escrita da entidade privada de tratamento de resíduos de que os resíduos são recolhidos e geridos em conformidade com as normas ambientais e de saúde dos últimos 24 meses (para estabelecimentos em recandidatura) ou 6 meses (para estabelecimentos candidatos pela primeira vez) são fornecidos; ou c) Para resíduos tratados no local pelo estabelecimento: uma avaliação de risco confirmando que não há impactos adversos ambientais ou de saúde, e documentação mostrando que os resíduos são reciclados ou processados adequadamente (p. ex., Procedimento Operacional Padrão (POP)¹⁰⁶, procedimentos de compostagem) são fornecidos. As instalações são ainda inspecionadas visualmente durante a auditoria. Uma inspeção visual dos contentores confirma que a frequência de recolha e o número de contentores é suficiente para recolher o volume total de resíduos separados (p. ex., se forem observados contentores a transbordar, a frequência de recolha ou o número de contentores deve ser ajustado).
5.3	O estabelecimento oferece aos seus hóspedes meios práticos para separar os seus resíduos em pelo menos 3 categorias. (I) HH, CHP, SA, CC, A	Relevância Para criar sensibilização entre os hóspedes sobre a separação e reciclagem de resíduos, as oportunidades de triagem visíveis e acessíveis ajudam a incentivar comportamentos responsáveis e a participação nos esforços ambientais do estabelecimento. O envolvimento dos hóspedes na separação correta de resíduos apoia o sistema geral de gestão de resíduos, melhora a qualidade da reciclagem e reduz os resíduos em aterro. Expectativas de implementação O estabelecimento oferece aos hóspedes uma oportunidade clara e prática de separar os seus resíduos. Os resíduos que os hóspedes separam são devidamente recolhidos e, em última análise, colocados nos contentores de resíduos

¹⁰⁶Ver glossário pág. 7.

		correspondentes nos pontos de gestão de resíduos. É essencial que o sistema voltado para os hóspedes se alinhe com as práticas gerais de gestão de resíduos do estabelecimento (critério 5.1). A possibilidade de separar resíduos é fornecida em pelo menos 1 área comum principal estratégica, como o átrio, área/sala de congressos, corredores, restaurantes. No mínimo, estão disponíveis 3 categorias de resíduos para separação, sendo os resíduos gerais obrigatoriamente 1 dessas categorias. A separação de resíduos pode ser feita através de contentores separados para diferentes tipos de resíduos ou 1 contentor com separação para diferentes tipos de resíduos. É obrigatório que os contentores estejam claramente rotulados com texto e pictogramas ou ilustrações, indicando os diferentes contentores/compartimentos para os diferentes tipos de resíduos. Recomenda-se também disponibilizar oportunidades de triagem de resíduos nos quartos de hóspedes, e em áreas comuns adicionais, como instalações sanitárias públicas ou parques de estacionamento. Alternativamente, é possível ter um sistema para os hóspedes colocarem resíduos separados em locais distintos (p. ex., papel e jornais na mesa, garrafas e latas junto ao contentor e outros resíduos no contentor) nos quartos de hóspedes. No entanto, em tais sistemas, deve ser claro para o hóspede onde deve ser colocado cada resíduo e, se permitido por lei, o pessoal verifica ainda se os resíduos foram separados corretamente, antes de os transferir para os contentores principais. Em casos de maior produção de resíduos pelos hóspedes (p. ex., em unidades de alojamento com cozinha própria, como casas de férias ou apartamentos com cozinha para os hóspedes), é disponibilizada a separação de resíduos no quarto. A informação para os hóspedes sobre as possibilidades de triagem de resíduos está incluída na informação sobre as realizações ambientais gerais do estabelecimento (através dos diretórios de quarto, monitores de TV nos quartos de hóspedes ou áreas comuns, informação em áreas comuns ou de congressos, etc.) (ver critério 2.3). O estabelecimento assegura que os materiais de comunicação¹⁰⁷ são precisos, claros e de fácil compreensão. Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma que: • existe um sistema de separação de resíduos acessível aos hóspedes em pelo menos 1 área comum; • é possível para os hóspedes separar pelo menos 3 categorias (incluindo resíduos gerais); • os contentores estão devidamente rotulados e a sinalização informativa é clara e compreensível (texto e pictogramas); • o sistema de separação de resíduos nos quartos está disponível em casas de férias ou apartamentos com cozinhas para hóspedes; e • o sistema de triagem oferecido aos hóspedes é consistente com o sistema geral de tratamento de resíduos do estabelecimento.
--	--	---

¹⁰⁷Ver glossário pág. 2.

5.4	Os produtos químicos e resíduos perigosos são geridos, armazenados e transportados em segurança para uma instalação de tratamento de resíduos licenciada. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância As substâncias e resíduos perigosos (sejam líquidos ou sólidos) representam riscos significativos para a saúde humana e para o ambiente se não forem armazenados, manuseados e eliminados adequadamente. Nos contextos de turismo, a gestão inadequada pode levar à exposição do pessoal, fugas, derrames, contaminação do solo e da água e danos ambientais a longo prazo. O manuseamento e a eliminação responsáveis protegem as pessoas, reduzem os riscos e asseguram a conformidade com a legislação. Expectativas de implementação O estabelecimento fornece uma lista dos tipos de produtos químicos e resíduos perigosos que tipicamente gera e assegura que: • todos os produtos químicos e resíduos perigosos são manuseados com cuidado extra e em conformidade com a legislação nacional/local e com as recomendações de segurança nas respetivas Fichas de Dados de Segurança (FDS); • os produtos químicos e resíduos perigosos são armazenados em contentores ou recipientes selados e claramente rotulados, feitos de materiais compatíveis, separados por tipo para prevenir reações adversas, e colocados em tabuleiros de retenção ou tanques de contenção secundária/retenção, quando adequado. Dependendo do produto químico e dos regulamentos locais, estes podem estar localizados no interior ou exterior, desde que sejam concebidos para prevenir a contaminação ambiental; • os contentores e áreas de armazenamento são regularmente (conforme internamente definido) inspecionados para detetar fugas ou deterioração, com ações corretivas tomadas quando necessário. Estas inspeções podem ser documentadas no Procedimento Operacional Padrão (POP)¹⁰⁸ geral do estabelecimento para segurança/manutenção. • é fortemente incentivado que os produtos químicos e resíduos perigosos estejam localizados numa sala fechada à chave, devidamente ventilada e separada de outros materiais/resíduos para evitar um risco de saúde e segurança para o pessoal que entra na sala. Recomenda-se a instalação de separadores de hidrocarbonetos em parques de estacionamento descobertos para prevenir a contaminação por escorrimento; e • os produtos químicos e resíduos perigosos são transportados em segurança para uma instalação de tratamento de resíduos licenciada em conformidade com os regulamentos nacionais/locais. As autoridades públicas ou empresas privadas aprovadas para lidar com o transporte de produtos químicos e resíduos perigosos são preferencialmente responsáveis pelo transporte dos produtos químicos e resíduos perigosos para a instalação de tratamento de resíduos licenciada mais próxima. Alternativamente, o estabelecimento pode supervisionar o transporte dos produtos químicos e resíduos perigosos se tal puder ser feito de forma ambientalmente e sanitariamente segura, cumprindo a regulamentação nacional/local para o transporte de produtos químicos e resíduos perigosos. Na indústria da hotelaria e turismo, os exemplos comuns de produtos químicos perigosos incluem agentes de limpeza como detergentes, desinfetantes ou produtos de limpeza de fornos que contêm amoníaco ou lixívia; produtos químicos para
-----	---	--

¹⁰⁸Ver glossário pág. 7.

		piscinas como cloro e outros desinfetantes; pesticidas utilizados para o controlo de pragas dentro e fora dos estabelecimentos (apenas permitidos em casos excepcionais; ver critério 7.8); vernizes, ceras e ambientadores que frequentemente contêm compostos orgânicos voláteis; tintas e solventes incluindo diluentes e removedores; OGA líquidos como óleo de cozinha, gasolina, gasóleo e lubrificantes; e quaisquer outros produtos químicos marcados com um símbolo de "Perigo", indicando a sua natureza perigosa. Exemplos típicos de resíduos sólidos perigosos em estabelecimentos de turismo e hotelaria incluem pilhas usadas (p. ex., de telecomandos, lanternas, amenidades para hóspedes); lâmpadas fluorescentes; toners e tintas de impressoras usados (podem conter resíduos tóxicos e microplásticos); OGA sólidos (como resíduos raspados de grelhadores, ralos ou separadores de gorduras, também resíduos de óleo e filtros de óleo); resíduos eletrónicos contendo substâncias perigosas (p. ex., aparelhos descartados com baterias); resíduos farmacêuticos (p. ex., medicamentos expirados ou não utilizados armazenados no local); resíduos de verniz e cola, sprays, solventes; madeira impregnada. Note-se que as listas acima não são exaustivas e devem ser revistas com base nos regulamentos nacionais/locais e nas operações específicas do estabelecimento. Em países específicos em que, devido a limitações locais, os potenciais tipos de resíduos perigosos, p. ex., lâmpadas, não são separados de outros tipos de resíduos após a recolha, o estabelecimento fornece evidências de tais limitações locais e prova ainda que foram tomados os esforços necessários para identificar outras opções existentes. Adicionalmente, é assegurado o armazenamento seguro antes da eliminação e o estabelecimento mantém-se ativamente informado sobre novas evoluções do mercado. É possível que o estabelecimento coopere com outros estabelecimentos para o transporte conjunto de resíduos perigosos separados, se tal for feito de forma segura e sem comprometer o tratamento subsequente de tais resíduos. Recomenda-se vivamente explorar soluções alternativas e mais sustentáveis para produtos perigosos (p. ex., pilhas com rótulo ecológico, produtos químicos líquidos, toners e tintas). Os estabelecimentos são ainda incentivados a avaliar regularmente os tipos e quantidades de produtos químicos perigosos utilizados e resíduos gerados, a fim de identificar oportunidades de evitação, substituição por alternativas menos prejudiciais, ou redução da frequência de eliminação através de uma utilização mais eficiente. Evidência de auditoria O estabelecimento apresenta uma lista dos produtos químicos e resíduos perigosos que tipicamente gera. Adicionalmente, 1 dos seguintes tipos de evidência mostrando como os produtos químicos e resíduos perigosos são transportados para uma instalação de tratamento de resíduos licenciada é fornecido: a) Se os produtos químicos e resíduos perigosos forem transportados por autoridades públicas ou empresas privadas licenciadas aprovadas para lidar com tais resíduos: contratos ou confirmação de cooperação com coletores licenciados;
--	--	--

		b) Em países em que o tratamento de produtos químicos e resíduos perigosos não é regulado pela legislação ambiental nacional: um Procedimento Operacional Padrão¹⁰⁹ (POP) mostrando que o transporte dos produtos químicos e resíduos perigosos para a instalação de tratamento de resíduos licenciada mais próxima é feito em segurança. O estabelecimento fornece ainda o método de tratamento e as medidas de proteção ambiental em vigor na instalação de tratamento final; ou c) Se o estabelecimento for responsável pelo transporte dos seus próprios produtos químicos e resíduos perigosos (p. ex., para um ponto de recolha público como um supermercado ou depósito local): um documento mostrando o endereço e o tipo de ponto de entrega (p. ex., ponto de recolha coletivo, centro de reciclagem, etc.) ou licenças de autotransporte de produtos químicos e resíduos perigosos, para demonstrar o pleno cumprimento dos regulamentos nacionais e locais que regem o transporte de produtos químicos e resíduos perigosos. Uma inspeção visual confirma a adequabilidade e durabilidade dos contentores separados para os diferentes tipos de produtos químicos e resíduos sólidos/líquidos perigosos e que não há fugas destes contentores. Se for observada uma fuga ou preocupação durante a auditoria, o auditor pode solicitar para ver os procedimentos relevantes e os registos de verificações regulares de fugas.
5.5	Um caixote do lixo está disponível perto de cada sanita. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Lançar artigos de higiene para a sanita pode causar bloqueios no sistema de esgotos, danificar a infraestrutura de tratamento de águas residuais¹¹⁰ e levar à poluição dos cursos de água naturais. Estes produtos podem conter plástico ou outros materiais sintéticos que são não biodegradáveis e prejudiciais para o ambiente. Expectativas de implementação Para assegurar a eliminação segura e privada de artigos sanitários e relacionados com a saúde, está disponível um caixote do lixo ao alcance do braço (não mais de 1 metro) de cada sanita. Tal aplica-se às sanitas localizadas na casa de banho ou WC separado nos quartos de hóspedes, instalações sanitárias do pessoal e instalações sanitárias públicas. Recomenda-se vivamente a colocação de um aviso perto da sanita, ou a disponibilização de informação clara no quarto ou na área de instalações sanitárias, aconselhando os utilizadores a não lançar resíduos de higiene ou outros artigos não laváveis para a sanita. Em vez disso, tais resíduos devem ser colocados no caixote do lixo próximo. Evidência de auditoria

¹⁰⁹Ver glossário pág. 7.

¹¹⁰Ver glossário pág. 8.

		Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens ¹¹¹ num mínimo de 1 instalação sanitária pública, 1 instalação sanitária do pessoal e nos quartos de hóspedes, seguindo a metodologia A conforme descrito no glossário, para confirmar a presença de um caixote do lixo ao alcance do braço (não mais de 1 metro) de cada sanita (metodologia B).
5.6	O estabelecimento regista a quantidade total de resíduos, dos resíduos indiferenciados, resíduos recicláveis e resíduos alimentares. (I/G) HH, CHP, CC, R, A (I) SA (G)	Relevância O acompanhamento da geração de resíduos por fluxo contribui para gerir e reduzir os impactos ambientais, ao mesmo tempo que permite a deteção precoce de irregularidades, melhora a qualidade da reciclagem, apoia decisões baseadas em dados e alinha-se com as boas práticas de relatório de sustentabilidade. Os dados de acompanhamento de resíduos recolhidos ao abrigo deste critério podem também servir como dados de referência para apoiar os objetivos e ações de sustentabilidade do estabelecimento ao abrigo dos critérios 1.2 e 1.3. Expectativas de implementação O estabelecimento tem um registo mensal e anual da quantidade total de resíduos (todos os fluxos acompanhados combinados), resíduos indiferenciados (não recicláveis), recicláveis (p. ex., vidro, papel, cartão, metal, plásticos)¹¹² e resíduos alimentares. É ainda recomendado registar os dados mensais e anuais para todos os outros tipos de resíduos para os quais a separação e recolha são praticadas (com base no critério 5.1) e/ou são legalmente exigidas no país. O valor de "resíduos totais" reportado indica claramente quais os fluxos de resíduos que foram incluídos no cálculo. O acompanhamento de resíduos perigosos não é obrigatório, mas é fortemente recomendado. Os dados de resíduos são registados utilizando uma unidade de medida consistente para cada fluxo de resíduos acompanhado, seja por peso (p. ex., quilogramas ou toneladas) ou por volume (p. ex., litros ou metros cúbicos). No mínimo, são fornecidos registos mensais e anuais de dados de resíduos dos últimos 2 anos civis completos para a quantidade total de resíduos, resíduos indiferenciados, resíduos recicláveis e resíduos alimentares (os estabelecimentos candidatos pela primeira vez submetem dados do último ano civil completo, ou um mínimo de 3 meses de dados, se não houver dados históricos disponíveis). Nos casos em que os operadores de resíduos fornecem dados mensais ou trimestrais, estes dados devem ser utilizados. Quando os dados mensais não estão diretamente disponíveis (p. ex., devido a restrições estruturais, limitações dos operadores, edifícios partilhados, pontos de recolha partilhados com vizinhos), o estabelecimento fornece a estimativa mais precisa possível com base nos dados disponíveis. As metodologias aceitáveis incluem: a) dados trimestrais do operador divididos por 3 meses; b) estimativa baseada em acompanhamento utilizando "semanas de acompanhamento" (1 semana por trimestre), onde os volumes reais de resíduos são medidos e extrapolados. Tal envolve recolher e medir dados reais de resíduos durante 1 semana representativa por trimestre e extrapolar os resultados. Tal significa que há pelo menos

¹¹¹ Ver glossário pág. 4.

¹¹² Em Portugal, foi aplicada uma adaptação nacional a este critério que inclui o acompanhamento e registo dos resíduos recicláveis.

		4 "semanas de acompanhamento" documentadas por ano, uma por trimestre, nas quais as estimativas se baseiam; ou c) acompanhamento pelo número de recolhas por fluxo de resíduos. Se nenhuma destas opções for viável, e se o estabelecimento carregar documentação do operador confirmando que os dados mensais ou trimestrais não estão disponíveis, podem ser fornecidos dados anuais em alternativa. A utilização de estimativas, como simplesmente dividir um total anual conhecido por 12 para gerar valores mensais, não é suficiente. Em situações em que os próprios hóspedes levam os resíduos para pontos de recolha partilhados com outras empresas ou habitações, como em certos parques de campismo ou aldeamentos turísticos, o estabelecimento é ainda responsável pelo acompanhamento dos resíduos operacionais gerados nas suas próprias instalações. Tal inclui, por exemplo, resíduos de cozinha, resíduos da área do pessoal, resíduos de manutenção e resíduos de limpeza. Recomenda-se vivamente que os estabelecimentos comecem a acompanhar o uso ao nível do artigo para produtos operacionais de grande volume (como sacos de lixo, película aderente, contentores de produtos de limpeza, chinelos descartáveis ou garrafas de água de uso único). O acompanhamento por unidades adquiridas anualmente, com dados de peso e custo correspondentes, permite ao estabelecimento identificar quais os artigos que estão a impulsionar o uso global e a priorizar as intervenções. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta dados mensais e anuais de resíduos para os resíduos totais (todos os fluxos acompanhados combinados), resíduos residuais/mistos (não recicláveis), resíduos recicláveis e resíduos alimentares, mostrando claramente como o valor de resíduos totais foi calculado. Em circunstâncias específicas, o estabelecimento apresenta: • confirmação escrita do operador de resíduos indicando que dados podem ser fornecidos (apenas anuais, ou apenas trimestrais) quando os dados mensais ou trimestrais não estão disponíveis; • documentação do método utilizado (alocação trimestral/3 meses ou semanas de acompanhamento), incluindo registos de semanas de acompanhamento quando relevante, quando é utilizada estimativa; e/ou • pelo menos 3 meses de dados, para estabelecimentos recentemente abertos ou estabelecimentos candidatos pela primeira vez com acesso limitado a dados de desempenho anteriores. Quando adequado, uma inspeção visual confirma as práticas de recolha e medição de resíduos no local.
5.7	Os resíduos orgânicos são compostados ou	Relevância <i>Os resíduos orgânicos constituem uma parte significativa dos resíduos totais nas operações de hotelaria. Quando geridos adequadamente, podem ser transformados num recurso valioso, apoiando a saúde do solo, reduzindo as emissões de metano nos</i>

	<i>utilizados para outros fins. (G)¹¹³</i> <i>HH, CHP, SA, CC, R, A</i>	<i>aterros e contribuindo para soluções de economia circular como composto, ração animal ou biogás. A separação e reutilização de resíduos orgânicos reduz a pegada ambiental de um estabelecimento e melhora a sustentabilidade operacional.</i> Expectativas de implementação <i>O estabelecimento tem um sistema para a separação e reutilização de resíduos orgânicos. Os resíduos orgânicos incluem restos de alimentos e resíduos de jardim, bem como outros materiais biodegradáveis como borras de café, cascas de vegetais e frutas, folhas de chá e embalagens compostáveis quando aplicável. Para assegurar que os resíduos alimentares e de jardim permanecem não contaminados, o estabelecimento separa os resíduos orgânicos de outros tipos de resíduos.</i> <i>O estabelecimento adota pelo menos 1 das seguintes abordagens para gerir os resíduos orgânicos:</i> <i>Os resíduos orgânicos são compostados no local: a compostagem no local é incentivada e inclui todos os resíduos alimentares e de jardim adequados para compostagem. Neste caso, o estabelecimento designa uma pessoa responsável pelo processo de compostagem. Esta pessoa recebeu formação¹¹⁴ ou orientação adequada em procedimentos e segurança de compostagem, e a formação deve ser documentada. O estabelecimento explica como o composto é utilizado, como no paisagismo, jardinagem ou agricultura local. A utilização de composto como fertilizante para áreas verdes ou hortas no local é altamente recomendada;</i> <i>Os resíduos orgânicos são recolhidos por um prestador externo para compostagem, produção de biogás ou outras formas de processamento ambientalmente correto. Tal pode incluir instalações de compostagem, digestores anaeróbios ou processadores industriais que criam energia ou fertilizantes a partir da matéria orgânica. Se este método for escolhido, o estabelecimento fornece documentação confirmando o nome do prestador de serviços; o tipo de resíduos orgânicos aceite (p. ex., resíduos alimentares, resíduos de jardim, contentores biodegradáveis) e a utilização final ou método de processamento (p. ex., compostagem, biogás, uso agrícola); e/ou</i> <i>Os restos de comida e outros resíduos orgânicos adequados são recolhidos e distribuídos a quintas locais para uso como ração animal. Esta prática é permitida apenas se a legislação nacional ou local permitir a utilização de resíduos alimentares para consumo animal. Nestes casos, o estabelecimento cumpre todos os regulamentos de higiene, armazenamento e transporte aplicáveis e fornece documentação da sua conformidade. Se esta prática for restringida ou proibida por lei, o estabelecimento segue esses requisitos legais.</i> <i>Para a compostagem no local, as leis/legislações locais e nacionais bem como as seguintes práticas são seguidas:</i> <i>equilibrar materiais ricos em azoto ("verdes") e ricos em carbono ("castanhos") para garantir uma decomposição eficaz;</i> <i>aerar o composto regularmente (conforme internamente definido) para manter os níveis de oxigénio;</i> <i>monitorizar o teor de humidade para evitar condições anaeróbias ou secagem;</i> <i>proteger o composto de pragas e chuvas intensas utilizando coberturas ou sistemas de contenção adequados; e</i> <i>o composto está localizado e é gerido de forma a evitar odores desagradáveis e não interfere com as áreas dos hóspedes ou do pessoal.</i>
--	--	---

¹¹³ Em Portugal, a legislação nacional estabelece obrigações específicas relativamente à separação e ao correto encaminhamento dos biorresíduos. Nos termos do Decreto-Lei n.º 102-D/2020, os produtores de biorresíduos provenientes de atividades de restauração e industriais devem assegurar a sua separação na origem, sem mistura com outros resíduos, e a sua correta gestão.

¹¹⁴ Ver glossário pág. 8.

		Evidência de auditoria <i>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o seguinte, dependendo da opção escolhida:</i> a) <i>Para compostagem no local: a configuração de compostagem (pilha, contentor ou sistema de compostagem) durante a inspeção visual; o nome e formação da pessoa responsável; uma explicação clara de como o composto é utilizado;</i> b) <i>Para processamento externo: um contrato de serviço ou acordo com o prestador externo; documentação mostrando que tipo de resíduos é recolhido e como é tratado (p. ex., para produção de biogás ou composto); ou</i> c) <i>Para distribuição como ração animal: documentação confirmando que esta prática é permitida pela lei nacional/local e apresentar registos do processo e qualquer colaboração com quintas locais.</i> <i>Em todos os casos, durante a inspeção visual, o auditor verifica a existência de um sistema de separação de resíduos orgânicos específico por fonte e avalia se a prática está em conformidade com a abordagem selecionada.</i>
Redução de Resíduos		
5.8	Não são utilizados artigos de uso único para serviços de F&B internos. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Os artigos de uso único para serviço de alimentos e bebidas são intensivos em recursos, contribuem significativamente para a geração de resíduos em estabelecimentos de turismo e hotelaria e raramente são reciclados de forma eficaz. A sua eliminação reduz o impacto ambiental e promove uma mudança para padrões de consumo mais sustentáveis e circulares. Priorizar a reutilização em detrimento da descartabilidade alinha-se igualmente com estratégias mais amplas de redução de resíduos e ação climática. Expectativas de implementação O estabelecimento não utiliza artigos de uso único para serviço de alimentos e bebidas (referindo-se a todos os artigos descartáveis utilizados para serviços de Alimentação e Bebidas (F&B) internos), como copos, chávenas, pratos, talheres, palhinhas, mexedores de café, etc. Tal inclui, entre outros, quaisquer artigos de uso único para serviço de alimentos e bebidas utilizados em restaurantes, bares, áreas de congressos, snack-bares, serviço de quartos, fontes de água, quartos de hóspedes, casas de banho, estações de café/chá ou quaisquer outras áreas onde artigos de uso único possam ser oferecidos. Os artigos de uso único apenas podem ser fornecidos para fins de take-away¹¹⁵ (p. ex., café/chá/comida para take-away, sacos de pequeno-almoço, para buffets em pé com mais de 100 hóspedes, e em casos excecionais em que preocupações de segurança ou regulamentos de segurança locais exijam a sua utilização (p. ex., áreas de piscina, contextos de higiene crítica). Estes artigos de uso único destinados a produtos de F&B não são feitos de plástico convencional. Em vez disso, o estabelecimento utiliza alternativas plásticas biodegradáveis ou compostáveis certificadas (verificadas por um organismo de certificação externo ou de terceiros) ou materiais não plásticos como papel (preferencialmente sem revestimento

¹¹⁵Ver glossário pág. 8.

		plástico), cartão, madeira, amido de milho ou outros materiais à base de plantas. Recomenda-se que todos os materiais alternativos utilizados sejam também certificados como biodegradáveis ou compostáveis. Os artigos de uso único para take-away não são apresentados como a opção padrão ou única; o estabelecimento minimiza ativamente a sua utilização, por exemplo evitando a exposição aberta de copos ou tampas descartáveis. Para artigos de take-away ou se os artigos de uso único para serviço de alimentos e bebidas forem inevitáveis devido a preocupações de segurança, recomenda-se ainda que o estabelecimento implemente mecanismos de acompanhamento e monitorização quantitativos, incluindo: • redução anual em unidades de artigos de uso único para serviço de alimentos e bebidas; • eliminação progressiva de todos os artigos de uso único, mesmo os compostáveis, como objetivo a longo prazo; e • monitorização de exceções (p. ex., documentando quantos artigos de uso único ainda são utilizados em áreas de piscina ou similares). Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma que não são utilizados artigos de uso único para serviço de alimentos e bebidas em todas as áreas dos hóspedes (p. ex., quartos de hóspedes, restaurantes, bares, áreas de congressos, etc.). O auditor realiza amostragens¹¹⁶ em pelo menos 1 área de armazenamento seguindo a metodologia A conforme descrito no glossário para verificar ainda mais a conformidade. Em circunstâncias específicas, para artigos de take-away, buffets em pé com mais de 100 hóspedes, ou quando os artigos de uso único são inevitáveis devido a requisitos de segurança, o auditor verifica que: • não são utilizados artigos de plástico de uso único, e • quaisquer artigos de uso único fornecidos são feitos de alternativas plásticas biodegradáveis ou compostáveis certificadas, ou materiais não plásticos como papel (preferencialmente sem revestimento plástico), cartão, madeira, amido de milho ou outros materiais biodegradáveis à base de plantas. Quando necessário, o auditor pode solicitar certificados de produto ou a Ficha de Dados de Segurança (FDS) para confirmar a compostabilidade ou biodegradabilidade do material e as condições necessárias.
5.9	Não há mais de 5 tipos de produtos de F&B por oferta de restauração em embalagens individuais de dose	Relevância Os artigos de Alimentação e Bebidas (F&B) em embalagens individuais de dose única contribuem significativamente para os resíduos de embalagem. Limitar a sua utilização apoia a prevenção de resíduos, reduz a pegada ambiental dos serviços de restauração e incentiva a mudança para alternativas reutilizáveis e mais eficientes em recursos. Expectativas de implementação

¹¹⁶Ver glossário pág. 7.

	única. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	O estabelecimento limita a utilização de produtos de F&B em embalagens individuais de dose única nas suas principais áreas de serviço. Não há mais de 5 tipos de produtos de F&B por oferta de restauração em embalagens individuais de dose única. Este critério aplica-se a todas as áreas como restaurantes, cafés, bares, cantinas do pessoal e serviço de quartos (incluindo estações de café¹¹⁷ nos quartos de hóspedes). Este critério não se aplica a serviços de take-away¹¹⁸, quiosques ou minibares¹¹⁹, embora o estabelecimento seja incentivado a minimizar igualmente a utilização de produtos de uso único nessas áreas. Os produtos de F&B incluem leite/nata, açúcar, manteiga, mel, compota, iogurte, queijos, sal/pimenta, chá, molhos como ketchup, maionese, etc. Os seguintes produtos pertencentes à mesma categoria funcional podem ser contados como 1 tipo: café (todos os tipos); compota (todos os tipos); chá (todos os tipos); sal/pimenta (todos os tipos); açúcares (todos os tipos). Os seguintes produtos estão isentos deste critério e, por isso, não têm de ser incluídos no cálculo do máximo de 5 tipos de produtos: bebidas em garrafa comercializadas nos seus contentores originais selados, como refrigerantes, cerveja ou garrafas de vinho, produtos oferecidos devido a alergias, intolerâncias alimentares ou restrições alimentares por indicação médica, p. ex., artigos sem glúten ou sem lactose, tabuleiros de refeição encomendados a um operador de catering, e lanches de conveniência prontos a comer, como gelados, sobremesas para crianças, etc. Adicionalmente, os artigos de uso único para serviço de quartos podem ser aceites, se não houver serviço de cozinha 24/7 e/ou quando a cozinha está encerrada. Todos os produtos oferecidos aos hóspedes sem processamento adicional num produto ou prato diferente são abrangidos por este critério. Os produtos não podem chegar ao estabelecimento em doses individuais de uso único e ser depois transferidos para recipientes reutilizáveis para utilização pelos hóspedes. Recomenda-se vivamente substituir todas as embalagens individuais de dose única. Em alternativa, o estabelecimento pode fornecer porções individuais em recipientes reutilizáveis, p. ex., em pequenos copos. Desencoraja-se a utilização de plásticos de uso único (SUP), salvo se especificamente exigido por razões de saúde e segurança. Nestes casos, o estabelecimento fornece evidências do requisito regulatório que necessita da sua utilização. Para todos os tipos de produtos que estão individualmente embalados, recomenda-se vivamente assegurar a reciclagem das embalagens. Recomenda-se igualmente que o estabelecimento: • vise eliminar progressivamente todos os produtos de F&B de uso único ao longo do tempo; e • implemente o acompanhamento quantitativo para monitorizar a redução anual em unidades de produtos de uso único e o progresso para a eliminação dos artigos de uso único. Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma que não há mais de 5 tipos de produtos de F&B em embalagens individuais
--	--	--

¹¹⁷Ver glossário pág. 2.

¹¹⁸Ver glossário pág. 8.

¹¹⁹Ver glossário pág. 5.

		de dose única por oferta de restauração no estabelecimento.
5.10	Sabonete, champô, condicionador e gel de duche são fornecidos em dispensadores. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância O sabonete, champô, condicionador e gel de duche em embalagens individuais geram resíduos significativos de plástico e produto, aumentando a pegada ambiental das amenidades para hóspedes. Os dispensadores recarregáveis reduzem drasticamente as embalagens de uso único e promovem a utilização responsável de recursos, mantendo os padrões de higiene. Expectativas de implementação O estabelecimento fornece sabonete, champô, condicionador e gel de duche em dispensadores recarregáveis em vez de embalagens individuais de tamanho de viagem. Tal aplica-se às casas de banho nos quartos de hóspedes, instalações sanitárias em áreas comuns e instalações sanitárias/chuveiros nas áreas do pessoal. Não é permitido oferecer nos quartos de hóspedes artigos de higiene adicionais de uso único de tamanho de viagem do mesmo tipo de produto. Um dispensador recarregável é um equipamento fixo ou contentor não permanente concebido para ser recarregado múltiplas vezes, seja pelo estabelecimento ou pelo fabricante do produto. Sempre que possível, recomenda-se cooperar com os fornecedores de produtos para recolher, limpar, reutilizar e recarregar estes dispensadores. Os contentores a granel de uso único ou semi-reutilizáveis em tamanhos maiores (por exemplo, em casos em que os dispensadores recarregáveis não são permitidos por lei) que são descartados após o produto ser consumido (incluindo contentores que combinam dispensador e embalagem numa única unidade que é eliminada) apenas são considerados dispensadores aceitáveis, se o seguinte se aplicar: • o estabelecimento recicla os materiais; • o Procedimento Operacional Padrão (POP) ¹²⁰escrito dos andares especifica que as garrafas só podem ser descartadas quando completamente vazias; e • se os fornecedores de produtos oferecerem um serviço para recolher, reutilizar e recarregar os seus dispensadores, o estabelecimento fornece documentação comprovando que os dispensadores estão a ser reutilizados/recarregados pelo produtor (p. ex., faturas, acordos, documentação de acompanhamento). Os sabonetes sólidos são apenas permitidos se estiverem embalados em cartão ou papel e o estabelecimento tiver uma cooperação ativa ou um plano em vigor para reciclar o sabão sobranante (aplicável apenas nos países onde a reutilização de sabão é permitida). Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma a presença do dispensador e verifica o seguinte:

¹²⁰Ver glossário pág. 7.

		• são utilizados dispensadores recarregáveis ou contentores a granel semi-reutilizáveis em tamanhos maiores. Se estes últimos forem utilizados, o estabelecimento fornece evidências de que os contentores a granel são reciclados, e o POP¹²¹ escrito dos andares inclui informação de que as garrafas só podem ser descartadas quando completamente vazias; • prova de conformidade com os regulamentos nacionais quando adequado; e • não são fornecidos artigos de higiene adicionais de uso único do mesmo tipo: o auditor realiza amostragens¹²² em pelo menos 1 área de armazenamento e nos quartos de hóspedes, seguindo a metodologia A conforme descrito no glossário.
5.11	Os kits de higiene e outros artigos de uso único para hóspedes estão disponíveis apenas num máximo de 50% dos quartos de hóspedes. (G até 31 de dezembro de 2028; I a partir de 1 de janeiro de 2029) HH, CHP, SA	Relevância Disponibilizar kits de higiene e outros artigos de uso único apenas mediante pedido reduz significativamente o consumo desnecessário e os resíduos de embalagem. Esta abordagem alinha-se com as práticas de hotelaria sustentável e apoia a educação dos hóspedes sobre o uso consciente dos recursos. Expectativas de implementação Até 31 de dezembro de 2028, a conformidade com este critério é recomendada (critério guia). A partir de 1 de janeiro de 2029, a conformidade é obrigatória (critério imperativo). O estabelecimento não disponibiliza kits de higiene e outros artigos de uso único em no mínimo 50% dos quartos de hóspedes, mas é fortemente recomendada a conformidade total em toda a propriedade. Estes artigos só podem ser disponibilizados mediante pedido na receção ou noutro ponto de serviço central. O Procedimento Operacional Padrão¹²³ (POP) escrito indica claramente quais os quartos de hóspedes que estão equipados com kits de higiene e outros artigos de uso único para hóspedes, e quais não estão. A lista de artigos incluídos neste critério inclui, mas não se limita a toucas de banho, pentes, lâminas de barbear, escovas de dentes, pasta de dentes, cotonetes, discos desmaquilhantes, limas de unhas, palitos de fio dentário, hidratantes, kits de lustrar sapatos, chinelos, kits de costura, kits de barbear, kits de dentes, kits femininos e artigos de uso único semelhantes. Para que o critério seja validado, não é aceite qualquer combinação de conformidade parcial (p. ex., ter 1 artigo mediante pedido enquanto outros permanecem disponíveis no quarto). Recomenda-se que: • os materiais utilizados para estes artigos evitem o plástico sempre que possível. São preferidas alternativas feitas de plástico reciclado, madeira, papel ou materiais certificados com rótulo ecológico ou biodegradáveis;

¹²¹Ver glossário pág. 7.

¹²²Ver glossário pág. 7.

¹²³Ver glossário pág. 7.

		• o estabelecimento acompanhe os pedidos dos hóspedes para estes artigos para monitorizar a procura e identificar oportunidades de reduzir ainda mais os resíduos; • o estabelecimento informe os hóspedes sobre a utilização consciente de recursos em relação aos kits de higiene e outros artigos de uso único para hóspedes; e • sempre que possível, possam ser oferecidos artigos reutilizáveis em alternativa (p. ex., chinelos que são lavados e reutilizados nos quartos de hóspedes). É incentivada a eliminação progressiva completa da oferta de tais produtos ao longo do tempo. Os estabelecimentos que não oferecem nenhum dos kits de higiene ou outros artigos de uso único mencionados cumprem automaticamente este critério (tal será verificado pelo auditor durante a inspeção visual). Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o Procedimento Operacional Padrão¹²⁴ (POP) escrito que indica claramente quais os quartos de hóspedes que estão equipados com kits de higiene e outros artigos de uso único para hóspedes, e quais não estão. Durante a inspeção visual, o auditor confirma que não estão presentes kits de higiene ou outros artigos de uso único em 50% dos quartos de hóspedes, e que estão disponíveis apenas mediante pedido. O auditor realiza amostragens¹²⁵ nos quartos de hóspedes, seguindo a metodologia A conforme descrito no glossário, para verificar se o que está indicado no POP está correto. Em circunstâncias específicas, quando a classificação do estabelecimento exige que os kits de higiene e outros artigos de uso único sejam oferecidos em todos os quartos de hóspedes, o estabelecimento apresenta evidências como um extrato da lista de verificação de classificação em combinação com prova de aprovação de classificação.
5.12	Para take-away de F&B, o estabelecimento oferece a possibilidade de os hóspedes trazerem os seus próprios recipientes ou de utilizarem recipientes retornáveis. (G)	Relevância Os serviços de take-away¹²⁶ de Alimentação e Bebidas (F&B) são grandes fontes de resíduos de embalagem de uso único, muitos dos quais acabam por não ser reciclados ou eliminados inadequadamente depois de saírem das instalações. A oferta de recipientes reutilizáveis ou retornáveis reduz significativamente os resíduos, incentiva práticas circulares e envolve os hóspedes em comportamentos mais sustentáveis. Expectativas de implementação Salvo se proibido por lei, o estabelecimento oferece 1 das seguintes opções de recipientes reutilizáveis ou retornáveis para take-away de F&B dentro e fora das instalações: a) permitir que os hóspedes tragam e utilizem os seus próprios recipientes de take-away reutilizáveis; ou

¹²⁴Ver glossário pág. 7.

¹²⁵Ver glossário pág. 7.

¹²⁶Ver glossário pág. 8.

	HH, CHP, SA, CC, R, A	b) disponibilizar um sistema de recipientes reutilizáveis a funcionar numa base de depósito retornável (p. ex., frascos de vidro, caixas de aço inoxidável ou outros materiais duráveis). O estabelecimento tem comunicação visível desta opção através de canais adequados como cartazes, menus, plataformas digitais. Embora este critério seja particularmente relevante para hotéis em regime tudo incluído, parques de campismo e parques de férias com quiosques ou zonas de restauração, onde as refeições para take-away são comuns e o volume de resíduos de embalagem pode ser elevado, aplica-se geralmente a todos os estabelecimentos que oferecem take-away de F&B dentro ou fora das instalações. Para incentivar a participação dos hóspedes, recomenda-se que o estabelecimento crie sistemas de depósito, parcerias com redes de recipientes reutilizáveis, ou ofereça descontos simbólicos para os hóspedes que tragam os seus próprios recipientes. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o sistema em vigor para recipientes reutilizáveis ou retornáveis. O auditor analisa os materiais de comunicação (p. ex., sinais, menções em menus, notas no website) e pode verificar a disponibilidade de recipientes retornáveis no local.
5.13	A roupa de cama e de banho não é descartável e não é entregue em plástico. (G) HH, CHP, SA	Relevância Os produtos plásticos de uso único e os materiais descartáveis contribuem significativamente para a geração global de resíduos, esgotamento de recursos e poluição em todos os ambientes. Ao eliminar as embalagens plásticas descartáveis e a roupa de uso único, os estabelecimentos apoiam ativamente a transição para uma economia circular e sustentável. Expectativas de implementação Salvo se regulamentos de saúde locais específicos tornarem este critério inaplicável, o estabelecimento não utiliza nem oferece roupa de cama ou de banho descartável. Tal inclui lençóis, fronhas e almofadas de uso único, protetores de colchão, capas de edredão, toalhas (exceto toalhas de mão) e tapetes de banho. Além disso, quando a roupa é tratada externamente (p. ex., roupa alugada), não é entregue embrulhada em plástico descartável. Em vez disso, são utilizadas alternativas reutilizáveis, como carrinhos de transporte cobertos ou sacos de têxtil reutilizáveis. Evidência de auditoria Durante a inspeção visual das áreas de armazenamento, o auditor confirma que não é utilizada roupa de uso único. O auditor verifica igualmente o processo de entrega para confirmar que a roupa tratada externamente não é embrulhada em plástico descartável.

		Adicionalmente, se o auditor observar inconsistências ou suspeitar de irregularidades, realiza amostragens¹²⁷ nos quartos de hóspedes seguindo a metodologia A conforme descrito no glossário para assegurar a conformidade. Em circunstâncias específicas, quando não é possível observar visualmente nenhuma entrega de roupa de cama e de banho durante a auditoria, o estabelecimento apresenta confirmação de fornecedores (p. ex., fotografias) ou contratos de serviço demonstrando que as entregas de roupa são efetuadas sem plástico. No caso de o estabelecimento alegar que os regulamentos de saúde locais tornam este critério inaplicável, são apresentadas evidências que fundamentam esta afirmação, e o auditor verifica a conformidade examinando a aplicabilidade dos regulamentos de saúde citados.
--	--	---

6. DEPARTAMENTO DE COMPRAS		
Compras/Outras Aquisições, Alimentação e Bebidas, Lavagem e Limpeza		
Compras/Outras Aquisições		
N.º	Critério	Notas Explicativas
6.1	O estabelecimento implementa e segue uma Política de Compras Sustentáveis que orienta a seleção de bens, serviços e fornecedores com base na sustentabilidade ambiental, social e cultural. (I)	Relevância As compras sustentáveis desempenha um papel fundamental na minimização dos danos ambientais e sociais associados às operações de turismo e na influência da cadeia de abastecimento mais ampla no sentido de práticas responsáveis. Ao alinhar as decisões de aquisição com os princípios de sustentabilidade, os estabelecimentos podem contribuir para reduzir o uso de recursos, a poluição e os resíduos de embalagem; apoiar as condições laborais justas; promover o bem-estar animal; e proteger o património cultural. Expectativas de implementação O estabelecimento desenvolve e implementa uma Política de Compras Sustentáveis que fornece orientações claras sobre como as considerações de sustentabilidade ambiental, social, cultural e económica são integradas em todas as decisões de aquisição. A política aplica-se à aquisição de:

¹²⁷Ver glossário pág. 7.

	HH, CHP, SA, CC, R, A	• bens de capital; • produtos de Alimentação e Bebidas (F&B); • duráveis incluindo mobiliário, tapetes, louça, etc. (p. ex., aquisição de mobiliário em segunda mão e elementos fixos¹²⁸); • materiais de construção e serviços relacionados com a construção; • todos os prestadores de serviços terceiros e fornecedores envolvidos na operação, remodelação ou construção do estabelecimento; • outros produtos relevantes para os serviços dos estabelecimentos, como produtos de limpeza; e • serviços como lavandaria. A Política de Compras Sustentáveis inclui: • compromissos específicos para minimizar a geração de resíduos, p. ex., selecionar produtos e fornecedores que reduzam as embalagens desnecessárias e os plásticos de uso único; • referência às normas de bem-estar animal, quando adequado (p. ex., aquisição de alimentos, compras de materiais); • expectativas claras relativamente ao cumprimento das leis laborais nacionais e internacionais, especialmente durante a construção ou remodelação; • expectativas claras em relação aos fornecedores, por exemplo, em relação às práticas de direitos humanos; e • orientações que exigem áreas de descanso e de trabalho adequadas para os trabalhadores e incentivam o emprego de mão de obra local sempre que possível. Adicionalmente, as expectativas em relação aos fornecedores formuladas na Política de Compras Sustentáveis são distribuídas a todos os fornecedores pelo menos uma vez de 2 em 2 anos (p. ex., através de um formulário de comunicação com fornecedores, cláusulas contratuais ou requisitos escritos). A política está formalmente documentada, partilhada com todo o pessoal e direção relevantes, revista pelo menos uma vez de 4 em 4 anos e atualizada conforme necessário para refletir os objetivos de sustentabilidade em evolução ou alterações no contexto de compras. Se o estabelecimento fizer parte de uma cadeia, pode ser utilizada uma política de compras do grupo, desde que seja adaptada ao contexto local e aplicável ao estabelecimento individual. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta: • uma Política de Compras Sustentáveis datada e formalmente aprovada pela direção. Uma adenda ou suplemento à política geral é aceite como evidência equivalente; e • documentação que demonstre que os fornecedores são informados, pelo menos a cada dois anos, sobre as expectativas do estabelecimento no que se refere à operação dos fornecedores e do fornecimento de bens e serviços, por exemplo relativamente às práticas de direitos humanos (através de p. ex., formulários de fornecedores assinados, e-mails ou cláusulas contratuais).
--	-----------------------	--

¹²⁸Ver glossário pág. 3.

		Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens* da documentação partilhada com os fornecedores, analisando uma amostra de 3 documentos (metodologia C).
6.2	O estabelecimento informa todas as lojas e empresas operadas por terceiros localizadas nas suas instalações sobre as suas iniciativas de sustentabilidade e o Green Key, incentivando adoção dos mesmos princípios na gestão das suas atividades.(I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Para assegurar uma abordagem de sustentabilidade consistente em todo o estabelecimento, todas as lojas e empresas operadas por terceiros localizadas nas instalações estão envolvidas nos esforços do Green Key. Estas empresas influenciam significativamente a experiência dos hóspedes e a pegada ambiental do estabelecimento. Expectativas de implementação Todas as lojas e empresas operadas por terceiros são regularmente informadas sobre as iniciativas de sustentabilidade ambiental e social do estabelecimento, incluindo informação sobre o Green Key. As lojas e empresas operadas por terceiros incluem, por exemplo, cabeleireiros, cafés, bares, restaurantes, ginásios, spas, agências de viagens e turismo, lojas de lembranças, lojas de roupa, quiosques, empresas de aluguer de bicicletas, etc. O estabelecimento assegura que a informação sobre as iniciativas de sustentabilidade e o Green Key é comunicada a estas empresas externas pelo menos uma vez de 2 em 2 anos. A informação pode ser fornecida através de comunicação escrita, durante reuniões conjuntas, etc. Todas as lojas concessionadas são incentivadas a seguir os mesmos princípios de sustentabilidade que o Green Key, com exemplos claros: redução de resíduos (p. ex., minimização dos plásticos de uso único); eficiência energética (p. ex., utilização de iluminação LED, equipamentos de baixo consumo); conservação da água (p. ex., dispositivos de poupança de água) ¹²⁹; compras sustentáveis (p. ex., evitar materiais prejudiciais, oferecer produtos com rótulo ecológico), etc. Sempre que possível, os colaboradores das lojas e empresas operadas por terceiros recebem formação da mesma forma que o pessoal do estabelecimento.¹³¹ Para os serviços ou instalações que são geridos e detidos pela mesma entidade que o estabelecimento candidato; ou operados ao abrigo de um contrato pelo qual a direção do estabelecimento candidato mantém o controlo do serviço; o arrendamento ou acordo inclui uma cláusula que exige que a empresa siga os critérios Green Key aplicáveis. A cláusula especifica que a empresa deve trabalhar no sentido dos objetivos de sustentabilidade alinhados com o Green Key e pode ser adicionada a um acordo existente, se já existir um. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta: • informação sobre as lojas e empresas operadas por terceiros nas suas instalações; e

¹²⁹Ver glossário pág. 3.

¹³¹Ver glossário pág. 8.

		documentação (p. ex., atas de reuniões ou comunicação por e-mail, acordos, etc.) demonstrando que as lojas e empresas concessionadas são regularmente (no mínimo de 2 em 2 anos) informadas sobre as iniciativas ambientais e de sustentabilidade do estabelecimento e incentivadas a gerir as suas atividades seguindo os critérios Green Key. Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens* da documentação partilhada com as lojas e empresas operadas por terceiros, analisando uma amostra de 3 documentos (metodologia C). Em circunstâncias específicas, para os serviços ou instalações que são geridos e detidos pela mesma entidade que o estabelecimento candidato ou operados ao abrigo de um contrato (pelo qual a direção do estabelecimento candidato mantém o controlo do serviço), o estabelecimento apresenta os contratos de arrendamento contendo um compromisso de seguir as normas Green Key. Um apêndice/suplemento ao acordo é aceite como evidência equivalente.
6.3	Pelo menos 75% do papel de impressão, envelopes e materiais impressos em suporte de papel produzidos ou encomendados pelo estabelecimento têm rótulo ecológico. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância O papel com rótulo ecológico e reciclado reduz a desflorestação, o consumo de água, a poluição química e as emissões de gases com efeito de estufa associadas à produção de papel, promovendo ao mesmo tempo a silvicultura responsável e o consumo sustentável. Expectativas de implementação O estabelecimento prioriza a aquisição e utilização de papel de impressão, envelopes e materiais impressos em suporte de papel com rótulo ecológico reconhecido a nível nacional e internacional. Pelo menos 75% do papel de impressão, envelopes e materiais impressos em suporte de papel (p. ex., menus, porta-cartões, folhetos e embalagens de <i>amenities</i> com marca ou personalizadas) adquiridos ou encomendados nos últimos 24 meses (para estabelecimentos em recandidatura) ou 6 meses (para estabelecimentos candidatos pela primeira vez) têm um rótulo ecológico. O critério inclui papel de escritório (p. ex., papel de cópia, papel timbrado, faturas de hóspedes impressas, documentos administrativos e formulários utilizados na receção ou em áreas de serviço). A conformidade com o critério é demonstrada com base nas quantidades (ou seja, número de unidades, como artigos, caixas, embalagens, etc.) de papel de impressão, envelopes e materiais impressos em suporte de papel produzidos ou encomendados nos últimos 24 ou 6 meses (consoante o ano de certificação), utilizando os registos de aquisição como base de cálculo. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação (lista ou faturas), que mostra: - o número total de unidades de papel de impressão, envelopes e materiais impressos em suporte de papel produzidos ou encomendados nos últimos 24 ou 6 meses (consoante o ano de certificação); e - o material que possui um rótulo ecológico reconhecido a nível nacional ou internacional (e qual), para demonstrar conformidade com o limiar de 75%.

		Durante a inspeção visual, o auditor seleciona uma amostra aleatória de 3 artigos de papel de impressão, envelopes ou materiais impressos em suporte de papel listados e confirma que os correspondentes rótulos ecológicos estão presentes nos materiais selecionados (metodologia C).
6.4	O estabelecimento implementa pelo menos 2 iniciativas para reduzir o uso de papel na receção, nos escritórios e/ou nos quartos de hóspedes/salas de reuniões. (I) HH, CHP, SA, CC, A	Relevância A redução do uso de papel diminui a procura de energia, a extração de matérias-primas e a geração de resíduos associadas à produção e eliminação de papel. Ao minimizar o consumo desnecessário de papel, os estabelecimentos reduzem os custos, a sua pegada ambiental e promovem práticas operacionais mais sustentáveis. Expectativas de implementação O estabelecimento desenvolve um plano de ação que identifica oportunidades de redução e descreve as iniciativas a implementar. No plano de ação, o estabelecimento toma pelo menos 2 iniciativas para reduzir o uso de papel na receção, nos escritórios, nos quartos de hóspedes e/ou nas salas de reuniões: a) exemplos de medidas nos quartos de hóspedes e salas de reuniões: ○ limitar a disponibilidade de papel (p. ex., formato mais pequeno como A5, menos folhas, ou disponível apenas mediante pedido); ○ disponibilizar papel apenas numa mesa central nas salas de reuniões; e/ou ○ disponibilizar canetas e papel apenas quando solicitado. b) exemplos de medidas no balcão de receção: ○ emitir faturas e recibos apenas mediante pedido; e/ou ○ evitar a utilização de envelopes para materiais impressos. c) exemplos de medidas nos escritórios e áreas de serviço: ○ incentivar a impressão frente e verso; ○ configurar as impressoras com definições ecológicas predefinidas; ○ reutilizar papel para anotações; e/ou ○ limitar impressões desnecessárias através da partilha digital de documentos. Como primeiro passo, recomenda-se que o estabelecimento realize um inventário de onde e como o papel é utilizado (p. ex., na receção, nos quartos de hóspedes, para a administração interna, ou nas instalações de reuniões) para identificar as oportunidades de redução mais impactantes. Este inventário pode basear-se na mesma lista ou formato utilizado para o critério 6.3. Recomenda-se igualmente que o estabelecimento defina um objetivo de redução voluntário. Por exemplo, uma redução de 10–15% nos volumes adquiridos ao longo de um período de 24 meses em comparação com o período de certificação anterior (para estabelecimentos em recandidatura).

		O pessoal em todos os departamentos relevantes é sensibilizado e envolvido na implementação do plano e das medidas de redução de papel. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta um plano de ação que descreve as iniciativas de redução de papel selecionadas. Em circunstâncias específicas, para estabelecimentos em recandidatura, uma inspeção visual confirma que são tomadas pelo menos 2 medidas para reduzir o uso de papel na recepção, nos escritórios e/ou nos quartos de hóspedes/salas de reuniões.
6.5	Pelo menos 1 categoria de produto de têxteis recentemente adquiridos ou alugados é certificada social ou ambientalmente. (I/G) HH (I) CHP, SA, CC, R (G)	Relevância Os têxteis estão entre os grupos de produtos com maior consumo de recursos na hotelaria devido aos elevados impactos associados ao cultivo de fibras, uso de produtos químicos, consumo de água e energia e práticas laborais nas cadeias de abastecimento. Ao adquirir têxteis com certificações ambientais ou sociais reconhecidas, os estabelecimentos reduzem a sua pegada, promovem o trabalho justo e asseguram uma produção e utilização mais responsáveis. Expectativas de implementação O estabelecimento assegura que pelo menos 1 categoria de produto de têxteis (p. ex., toalhas, lençóis, fronhas, capas de edredão, toalhas de mesa, guardanapos têxteis, uniformes de andares, uniformes de cozinha/Alimentação e Bebidas (F&B), uniformes de front-of-house, cortinas, outros produtos têxteis) adquiridos ou alugados nos últimos 24 meses (para estabelecimentos em recandidatura) ou 6 meses (para estabelecimentos candidatos pela primeira vez) tem uma certificação de produto reconhecida a nível nacional ou internacional que aborda aspetos de sustentabilidade ambiental ou social. As certificações aplicam-se aos próprios produtos têxteis (não apenas à fábrica ou local de produção) e abrangem 1 ou mais dos seguintes aspetos: a) matéria-prima (p. ex., orgânica, reciclada, de comércio justo); b) processo de produção (p. ex., uso reduzido de energia ou produtos químicos); e/ou c) condições de trabalho (p. ex., normas laborais éticas). Como parte de uma gestão responsável dos têxteis, o estabelecimento considera o ciclo de vida completo dos têxteis: na compra (p. ex., alta qualidade e durabilidade), fase de uso (p. ex., resistência à lavagem, libertação de microfibras) e opções de fim de vida (p. ex., facilmente recicláveis quando existam opções de fim de vida localmente). O estabelecimento evita igualmente têxteis tratados com acabamentos químicos prejudiciais (p. ex., retardantes de chama), salvo se estes forem legalmente exigidos. Quando tal tratamento é necessário, são preferidas fibras intrinsecamente resistentes ao fogo ou tratamentos certificados de baixo impacto.

		Os têxteis em segunda mão, recondicionados ou reutilizados são também aceites para este requisito, desde que sejam seguros, adequados ao fim previsto e não aumentem os impactos ambientais a longo prazo. Quando o estabelecimento tem um contrato válido de aluguer ou de prestação de serviços de têxteis em vigor antes da introdução deste critério, o critério é considerado Guia (G) até à cessação do contrato e, o mais tardar, até 31 de dezembro de 2027. Após a renovação ou celebração do contrato e, em qualquer caso, a partir de 1 de janeiro de 2028, os têxteis adquiridos ou alugados devem cumprir os requisitos deste critério. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta registos de aquisição ou aluguer dos últimos 24 ou 6 meses (consoante o ano de certificação) demonstrando que pelo menos 1 categoria de produto de têxteis tem uma certificação aceite. Durante a inspeção visual, o auditor seleciona uma amostra aleatória de 3 artigos têxteis da categoria de têxtil em causa e confirma que as correspondentes certificações estão presentes nos artigos selecionados (metodologia C). Em circunstâncias específicas, se o estabelecimento tiver um contrato válido de aluguer ou de prestação de serviços de têxteis em vigor antes da introdução deste critério, o estabelecimento apresenta o contrato, a sua data de início e o período de validade.
6.6	Pelo menos 50% dos fornecedores do estabelecimento dispõem de certificação ambiental. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância <i>Uma vez que o estabelecimento trabalha em estreita colaboração com fornecedores de bens e serviços, tem a oportunidade e a responsabilidade de promover normas ambientais e sociais mais elevados em toda a sua cadeia de abastecimento. Este critério incentiva os estabelecimentos a trabalhar principalmente com fornecedores que estão formalmente certificados em áreas relacionadas com a sustentabilidade.</i> Expectativas de implementação <i>Pelo menos 50% dos fornecedores do estabelecimento detêm uma certificação ambiental reconhecida por entidade terceira ao nível do distribuidor/empresa (não apenas para produtos individuais). Tal aplica-se a todos os fornecedores com quem o estabelecimento coopera durante o período de certificação.</i> <i>As certificações dos fornecedores estão relacionadas com normas de sustentabilidade verificáveis. As categorias de certificação aceites incluem, entre outras: sistemas de gestão ambiental, práticas laborais justas e direitos humanos; normas de bem-estar animal: certificações de negócio sustentável, etc. As certificações específicas de produto (p. ex., um produto orgânico certificado) não cumprem este critério, a não ser que a própria entidade fornecedora seja certificada.</i> Evidência de auditoria <i>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação (p. ex., lista), que mostra:</i>

		• todos os fornecedores utilizados durante o período de certificação; e • os fornecedores que detêm certificações ecológicas válidas, para demonstrar que os fornecedores certificados representam pelo menos 50% do total de fornecedores. Tal é acompanhado de prova, p. ex., cópia de certificados confirmando que os fornecedores listados detêm atualmente uma certificação ambiental reconhecida. Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens¹³² da documentação analisando uma amostra de 3 cópias válidas de certificações dos fornecedores listados (metodologia C).
6.7	Se o serviço de lavandaria for subcontratado, o prestador está localizado num raio de 50 km do estabelecimento ou tem certificação ambiental (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Para apoiar a economia local e reduzir a pegada de carbono associada ao transporte de roupa e o impacto ambiental dos serviços de lavandaria através do uso de produtos químicos, consumo de água e energia e descarga de águas residuais¹³³, o estabelecimento externaliza os serviços de lavandaria apenas para empresas localizadas a 50 km¹³⁴ do estabelecimento ou que detenham uma certificação ambiental. Expectativas de implementação O estabelecimento contrata serviços de lavandaria apenas para um prestador externo que esteja localizado num raio de 50 km do estabelecimento ou que tenha certificação ecológica. Quando o prestador é selecionado com base no desempenho ambiental verificado em vez da distância, o prestador detém uma certificação ambiental válida de terceiros, que demonstra conformidade com normas reconhecidas de gestão ambiental nas suas operações. A certificação é atual e emitida por um organismo independente e acreditado. No caso raro de, devido à localização do estabelecimento, não ser possível encontrar um prestador num raio de 50 km, é utilizado o prestador mais próximo. Nestes casos, são fornecidas evidências demonstrando que é o prestador viável mais próximo e justificação para esta escolha (p. ex., terreno montanhoso, localizações insulares, limitações de estradas nacionais, indisponibilidade de serviço). Para os estabelecimentos localizados em países com uma área terrestre superior a 1 milhão de km², a distância máxima aceitável é geralmente de 500 km. Embora os serviços de lavandaria sejam subcontratados, o estabelecimento continua responsável por considerar o desempenho ambiental na seleção dos prestadores de serviços de lavandaria, incluindo através da monitorização contínua e reavaliação das práticas do prestador ao longo do tempo. Se um estabelecimento tratar todo o serviço de lavandaria internamente, este critério é Não Aplicável (N/A). Evidência de auditoria

¹³²Ver glossário pág. 7.

¹³³Ver glossário pág. 8.

¹³⁴ Em Portugal, foi aplicada uma adaptação nacional a este critério considerando o contexto territorial do país.

		<i>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação que mostra o nome, endereço, bem como contrato ou faturas com o prestador externo de serviços de lavanderia. Adicionalmente, é apresentado 1 dos seguintes tipos de evidência:</i> <i>a) prova de que o prestador está localizado num raio de 50 km;</i> <i>b) justificação explicando por que foi selecionado um prestador além dos 50 km, incluindo evidências de que não existe opção mais próxima (p. ex., um mapa, correspondência com prestadores locais, ou restrições de transporte); ou</i> <i>c) uma cópia do certificado ambiental da empresa contratada.</i>
6.8	<i>Pelo menos 75% dos veículos e meios de transporte do estabelecimento ou alugados por este são elétricos ou bicicletas de carga. (G)</i> <i>HH, CHP, SA, CC, R, A</i>	Relevância <i>O transporte motorizado contribui significativamente para as emissões de gases com efeito de estufa, a poluição atmosférica e o consumo de energia. Ao fazer a transição para veículos elétricos ou bicicletas de carga, os estabelecimentos reduzem a sua pegada de carbono, diminuem a poluição sonora e atmosférica e demonstram liderança na mobilidade sustentável.</i> Expectativas de implementação <i>Pelo menos 75% dos veículos e meios de transporte pertencentes à unidade, alugados ou em leasing pelo estabelecimento são veículos elétricos ou bicicletas de carga (incluindo bicicletas de carga elétricas e não motorizadas).</i> <i>O critério aplica-se a todos os veículos próprios, alugados, em leasing ou de outra forma sob o controlo operacional do estabelecimento, como carros, trotinetes, carros de golfe e outros veículos utilizados para circulação interna, transporte de hóspedes ou pessoal e entregas de Alimentação e Bebidas (F&B). Tal não se aplica a serviços de táxi contratados, operadores externos de transfer ou prestadores de transporte público, salvo se o serviço for exclusivamente organizado pelo estabelecimento ao abrigo de um contrato recorrente. No entanto, nesses casos, o estabelecimento é incentivado a priorizar prestadores que operem frotas de baixas ou zero emissões sempre que viável.</i> Evidência de auditoria <i>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta um documento com todos os veículos e meios de transporte utilizados (próprios, alugados ou em leasing) com indicação do tipo de veículo, fonte de energia e respetiva utilização.</i> <i>Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens¹³⁵ de 3 dos veículos e/ou meios de transporte listados. A amostra inclui, quando aplicável, diferentes tipos de veículos, fontes de energia e respetivo uso (metodologia C).</i>
6.9	<i>O estabelecimento promove e apoia ativamente opções de deslocação</i>	Relevância <i>Os padrões de deslocação do pessoal podem contribuir significativamente para a poluição atmosférica local e as emissões de gases com efeito de estufa. Ao incentivar modos de transporte de baixas emissões, os estabelecimentos reduzem a sua pegada ambiental enquanto apoiam a saúde, a segurança e o bem-estar geral do pessoal.</i>

¹³⁵Ver glossário pág. 7.

	sustentáveis e saudáveis para a equipa (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Expectativas de implementação O estabelecimento incentiva ativamente todo o pessoal a deslocar-se utilizando modos de transporte sustentáveis e saudáveis. O estabelecimento desempenha um papel ativo no envolvimento do pessoal, promovendo estas opções através de campanhas de sensibilização, melhorias de instalações e/ou programas de incentivo. Os exemplos de medidas de apoio incluem, entre outros: a) comunicação escrita (incluindo canais digitais como e-mail ou plataformas de pessoal) enviada pelo menos uma vez de 6 em 6 meses; b) cartazes, infográficos ou materiais digitais personalizáveis e visualmente apelativos (preferencialmente utilizando modelos padrão disponíveis através da Green Key Toolbox¹³⁶); c) materiais físicos colocados em destaque nas áreas do pessoal (p. ex., entradas, salas de descanso, áreas de cacifos); d) disponibilização de infraestrutura (p. ex., estacionamento de bicicletas seguro e coberto, postos de carregamento para VE); e/ou e) incentivos financeiros ou logísticos (p. ex., passes de transporte público subsidiados, estacionamento/carregamento gratuito para VE, serviços de autocarro de ligação, ou apoio organizado para carpooling). Todas as comunicações destacam os duplos benefícios da deslocação sustentável: redução do impacto ambiental e melhoria da saúde pessoal e equipa. As opções de transporte sustentável para o pessoal incluem transporte ativo (p. ex., caminhada, bicicletas), transporte público (autocarro, comboio, elétrico, metro, barco), veículos elétricos e híbridos, programas de carpooling e partilha de viagem, sistemas de autocarro de ligação organizados pelo estabelecimento. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta evidências de comunicações internas que incentivam a deslocação sustentável (p. ex., e-mails, cartazes, mensagens na intranet), com prova de circulação pelo menos uma vez de 6 em 6 meses. Em circunstâncias específicas, se for escolhida a opção d) e/ou e), o estabelecimento apresenta documentação relativa aos programas de incentivo implementados, às medidas de apoio adotadas ou à infraestrutura fornecida (p. ex., memorandos internos, registos de aquisição de equipamentos, políticas de incentivo). As evidências fotográficas ou físicas dos materiais visuais utilizados demonstram que a informação é clara, apelativa e acessível a todo o pessoal.
6.10	O estabelecimento toma iniciativas para reduzir o impacto	Relevância Os sistemas digitais (incluindo equipamentos de TI, serviços online e infraestrutura de dados) têm impactos ambientais significativos ao longo do seu ciclo de vida. Estes incluem consumo de energia, extração de matérias-primas e emissões

¹³⁶Ver glossário pág. 4.

ambiental dos sistemas de TI. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A		relacionadas com dados (frequentemente denominadas de poluição digital). Ao gerir as TI de forma responsável, os estabelecimentos podem reduzir tanto a sua pegada ambiental física como digital. Expectativas de implementação O estabelecimento toma medidas para gerir de forma responsável as suas práticas digitais e equipamentos de TI, com o objetivo de reduzir o consumo de energia, prolongar a vida útil dos equipamentos e reduzir a transmissão e armazenamento de dados desnecessários. O estabelecimento implementa um número mínimo de medidas consoante o número de colaboradores no estabelecimento: • Os estabelecimentos com menos de 50 colaboradores implementam pelo menos 1 medida; e • Os estabelecimentos com ≥ 50 colaboradores implementam pelo menos 3 medidas. Exemplos de medidas: - otimizar a comunicação digital reduzindo a frequência ou tamanho de e-mails e newsletters em massa, cancelar a subscrição de plataformas ou serviços digitais não utilizados e desativar funções de reprodução automática ou sincronização automática na nuvem desnecessárias; - escolher infraestrutura digital de menor impacto selecionando serviços de dados ou prestadores de alojamento web que demonstrem menores emissões de gases com efeito de estufa ou utilizem centros de dados alimentados por energias renováveis. Deve dar-se preferência a prestadores com objetivos de desempenho ambiental publicados ou relatório de sustentabilidade; - adquirir equipamentos de TI de baixo impacto, como: - modelos energeticamente eficientes (p. ex., Energy Star, EPEAT); - equipamentos recondicionados ou em segunda mão em boas condições de funcionamento; e/ou - equipamentos com maior durabilidade e garantias de reparabilidade. - incentivar o uso digital responsável entre o pessoal através de políticas ou sensibilização interna sobre tópicos como: - desligar monitores e dispositivos em modo de espera; - evitar streaming desnecessário ou reduzir a resolução de vídeo; - arquivar ou apagar ficheiros digitais e e-mails não utilizados; - utilizar definições de poupança de energia (p. ex., modo escuro, modo eco); e/ou - utilizar ferramentas de IA de forma responsável. - limitar as emissões digitais dos hóspedes, por exemplo: - não oferecer serviços de entretenimento de alta emissão (p. ex., plataformas de streaming) nos quartos de hóspedes; e/ou - disponibilizar definições de modo eco ou visualização de baixa energia em dispositivos públicos. - organizar atividades de sensibilização ou formação¹³⁷ para o pessoal sobre práticas digitais responsáveis e os impactos ambientais dos sistemas de TI, envolvendo opcionalmente os hóspedes (p. ex., sinalização, e-learning, guias digitais). Estas
---	--	--

¹³⁷Ver glossário pág. 8.

		sessões podem abordar tópicos como o eco-design de serviços digitais, uso ético de dados, inclusão e acessibilidade (incentivando uma cultura de responsabilidade digital no estabelecimento); e/ou g) reduzir a pegada ambiental da presença digital do estabelecimento: ○ avaliar ou certificar o desempenho ambiental do website apenas quando o estabelecimento dispõe das ferramentas ou capacidade interna para o melhorar; e/ou ○ otimizar o website para eficiência energética (p. ex., design leve, tamanho de ficheiros media reduzido, alojamento alimentado por energias renováveis). Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta: • uma breve descrição ou política interna que descreva as medidas de sustentabilidade digital selecionadas (pelo menos 1 para estabelecimentos com menos de 50 colaboradores; pelo menos 3 para estabelecimentos com ≥50 colaboradores); e • registos de aquisições, inventário de equipamentos, materiais de formação (quando adequado) ou outra documentação relevante para confirmar a implementação. Durante a inspeção visual, o auditor pode confirmar ações como definições de ecrã, sinalização ou equipamento em uso através de uma inspeção visual ou entrevista com o pessoal.
6.11	O mobiliário, os elementos fixos e outros bens são recondicionados, reconvertidos ou doados para prolongar o seu ciclo de vida. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Prolongar a vida útil do mobiliário¹³⁸, dos elementos fixos¹³⁹ e de outros bens duráveis reduz a procura de nova produção, diminui a geração de resíduos e minimiza as emissões de gases com efeito de estufa. Quando os artigos já não podem ser utilizados no local, a doação responsável a organizações de caridade ou de reaproveitamento prolonga ainda mais o seu ciclo de vida, apoiando tanto o valor ambiental como social. Expectativas de implementação O estabelecimento prioriza o prolongamento da vida dos bens duráveis (mobiliário, elementos fixos, materiais e outros bens) através de: a) recondicionamento ou reconversão, realizado internamente ou por um serviço contratado, em que a intervenção prolonga a vida útil do artigo e evita a aquisição de um novo equivalente; e/ou b) doação de artigos que não podem ser reutilizados internamente a organizações de caridade ou de reaproveitamento que permitem uma utilização adicional (p. ex., revenda, redistribuição, refabricação). É dada especial atenção a artigos que requerem manuseamento ou preparação específica antes da doação (p. ex., apagamento de dados para doações tecnológicas). Recomenda-se vivamente que os artigos doados cumpram as condições básicas de doação, assegurando que os artigos estão limpos, seguros e em boas condições de funcionamento para evitar transferir o ónus da

¹³⁸Ver glossário pág. 3.

¹³⁹Ver glossário pág. 3.

		<i>eliminação para as organizações destinatárias.</i> <i>As doações alimentares estão abrangidas pelo critério 6.15.</i> Evidência de auditoria <i>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:</i> <i>a) documentação das atividades de condicionamento ou reconversão realizadas nos últimos 24 meses (para estabelecimentos em recandidatura) ou 6 meses (para estabelecimentos candidatos pela primeira vez); e/ou</i> <i>b) acordos, recibos de doação, ou correspondência escrita com as organizações destinatárias dos últimos 6 meses.</i>
Alimentação e Bebidas		
6.12	O estabelecimento adquire e promove diferentes categorias de produtos de F&B que são biológicos e/ou certificados com rótulo ecológico e/ou com selo de comércio justo e/ou produzidos localmente. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Este critério promove sistemas alimentares sustentáveis através da redução das emissões de CO₂, melhoria do bem-estar animal e apoio às economias locais e aos pequenos produtores. Priorizar produtos de Alimentação e Bebidas (F&B) certificados ou locais contribui para reduzir os impactos ambientais negativos da agricultura industrial e da produção alimentar intensiva, que são os principais contribuidores para a degradação dos solos, a poluição química e por pesticidas e a perda de biodiversidade. Expectativas de implementação O estabelecimento adquire e promove produtos de F&B que são biológicos e/ou certificados com rótulo ecológico e/ou com selo de comércio justo e/ou produzidos localmente. Hotéis e Hostels (HH), Parques de Campismo e Parques de Férias (CHP), Pequenos Alojamentos (SA), Centros de Congressos (CC) e Atrações (A) adquirem pelo menos 5 produtos de F&B qualificados. Restaurantes / Cafés (R) adquirem pelo menos 10 produtos qualificados. Estes produtos são utilizados em quantidades significativas e/ou diariamente e abrangem pelo menos 5 ou 10 categorias de produto diferentes (consoante a categoria do estabelecimento). As categorias de produto aplicáveis incluem: a) bebidas quentes (p. ex., café, chá, chocolate quente); b) bebidas frias não alcoólicas (p. ex., sumos, kombucha); c) bebidas alcoólicas (p. ex., vinho, cerveja, licores); d) laticínios (p. ex., leite, iogurte, queijo, alternativas à base de plantas); e) produtos de padaria (p. ex., pão, pastéis); f) frutas/legumes (incluindo secos/conservados); g) cereais e amidos (p. ex., massa, arroz, farinhas, batatas); h) carnes frias, peixe, aves e ovos; i) condimentos, cremes de barrar e adoçantes (p. ex., mel, compota, açúcar, molhos); j) leguminosas, frutos secos e sementes (p. ex., feijão, lentilhas, grão-de-bico, frutos secos, sementes);

	k) óleos, vinagres e gorduras alimentares (p. ex., azeite, óleo de colza, óleo de girassol, vinagre); e/ou l) ervas aromáticas, especiarias e temperos (p. ex., ervas frescas, ervas secas, especiarias). Os produtos biológicos, com rótulo ecológico ou com selo de comércio justo são certificados por entidades nacionais ou internacionais. Os produtos são, sempre que possível, produzidos localmente para reduzir a pegada ambiental através da redução do transporte e para estimular a economia local. Os produtos produzidos localmente são produzidos num raio de 100 km do estabelecimento. Tal inclui produtos cultivados nas instalações, bem como produtos capturados ou colhidos na natureza dentro do mesmo raio. Adicionalmente, os produtores locais devem qualificar-se como Pequenas e Médias Empresas (PME), de acordo com a definição nacional. No caso raro de, devido à localização do estabelecimento, não ser possível encontrar produtores num raio de 100 km, é utilizado o produtor mais próximo. Nestes casos, o estabelecimento fornece justificação escrita e assinada, indicando o motivo da utilização deste produtor específico (p. ex., pelo compromisso ambiental do produtor). Para os estabelecimentos localizados em países com uma área superior a 1 milhão de km², a distância máxima aceitável para ser considerado como produto local é 500 km. Deve igualmente dar-se preferência a produtores locais com práticas sustentáveis evidenciadas, normas de bem-estar animal ou certificações. Quando aplicável, a seleção de produtos certificados deve considerar o bem-estar animal, tipo de criação, as condições de vida e as práticas de abate. No entanto, as práticas sustentáveis ou o bem-estar animal não são suficientes para este critério. Os estabelecimentos são ainda incentivados a planear a seleção de produtos com base na disponibilidade sazonal e nos ciclos de colheita locais. Recomenda-se indicar claramente quais os produtos que são biológicos e/ou com rótulo ecológico e/ou com selo de comércio justo e/ou produzidos localmente (salvo se tal for proibido por lei). Tal pode ser feito no menu ou através de sinais no buffet. A indicação é feita utilizando ícones ou outros meios de comunicação facilmente compreendidos. Recomenda-se ainda que os produtos de peixe/carne indiquem sempre a origem do produto e que os alérgenos sejam indicados no menu e no buffet. O estabelecimento é incentivado a aumentar progressivamente o número e categorias de produtos em conformidade com o critério, com o objetivo de abranger uma maior parte da oferta de F&B ao longo do tempo. Embora este critério se refira principalmente a produtos de F&B oferecidos aos hóspedes, recomenda-se que seja implementado igualmente na cantina do pessoal. As refeições pré-preparadas numa cozinha de apoio estão isentas deste critério. Se a conformidade com este critério não for possível devido à legislação nacional ou restrições aplicáveis a nível nacional, o critério 6.12 é marcado como Não Aplicável (N/A) e o critério 6.17 aplica-se como critério imperativo.
--	---

		Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta uma lista de no mínimo 5 ou 10 (consoante a categoria do estabelecimento) produtos F&B que são certificados ou produzidos localmente, abrangendo pelo menos 5 ou 10 categorias de produto. A lista indica claramente as certificações, rótulos ecológicos ou outras evidências confirmando que os produtos listados cumprem com o critério. Em circunstâncias específicas, quando aplicável, o estabelecimento apresenta justificção para a aquisição de produtos locais específicos quando além do limite de 100 km. Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens¹⁴⁰ na área de armazenamento ou no restaurante do estabelecimento para assegurar a conformidade dos produtos de F&B listados, seguindo a metodologia A conforme descrito no glossário. Se o auditor observar inconsistências ou suspeitar de irregularidades, podem ser solicitadas faturas, ordens de compra ou contratos com o endereço dos fornecedores para confirmar que os produtos listados são biológicos, com rótulo ecológico, com selo de comércio justo e/ou produzidos localmente (p. ex., para verificar as certificações emitidas por organismos licenciados, ou a proximidade dos fornecedores).
6.13	O estabelecimento não adquire pescado, marisco e carne de espécies ameaçadas ou protegidas. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância O consumo de peixe, marisco e carne de espécies ameaçadas ou protegidas contribui diretamente para a perda de biodiversidade e a degradação dos ecossistemas. Ao evitar estes produtos, os estabelecimentos protegem espécies vulneráveis, apoiam práticas de compras sustentáveis e alinham-se com os esforços internacionais de conservação. Expectativas de implementação Como parte da política de aquisição, o estabelecimento não compra produtos de pescado, marisco e carne derivados de espécies ameaçadas ou de espécies cujo comércio é proibido ou restringido ao abrigo de convenções internacionais ou leis nacionais. Para verificar o estado das espécies, recomenda-se utilizar a Lista Vermelha de Espécies Ameaçadas da IUCN ou os Apêndices da CITES (Convenção sobre o Comércio Internacional das Espécies de Fauna e Flora Selvagens Ameaçadas de Extinção). O estabelecimento não adquire espécies classificadas como Vulneráveis, Em Perigo ou Criticamente em Perigo e espécies cujo comércio é proibido ou restringido. Para o pescado e marisco, um guia (local) de pescado e marisco (p. ex., Good Fish Guide, Mr. Good Fish, Seafood Watch, ou guia equivalente reconhecido) pode ser utilizado como fonte adicional de orientação sobre a sustentabilidade dos stocks, das pescarias e das práticas de aprovisionamento locais. De um modo

¹⁴⁰Ver glossário pág. 7.

		geral são evitadas as espécies com classificação 'vermelho/evitar'. Quando adequado, podem também ser consultados guias internacionais como os Guias de Pescado da WWF. Rótulos ecológicos reconhecidos para a aquicultura certificada podem ajudar a identificar produtos que não são derivados de espécies ameaçadas. São estritamente excluídos produtos derivados de práticas de captura ou produção inerentemente prejudiciais à biodiversidade devido à destruição direta de habitats, elevadas taxas de captura acessória, contribuição para o declínio de população de espécies, ou conversão de ecossistemas em grande escala (p. ex., arrasto de fundo e pesca com cianeto). O pessoal relevante envolvido nas aquisições, planeamento de menus e preparação de alimentos (p. ex., departamento de compras, chefs e cozinha, F&B) está ciente do compromisso de não adquirir espécies ameaçadas ou protegidas. Estas equipas têm acesso e sabem como utilizar uma lista/guia de referência atualizada para verificar o estado das espécies antes de realizar encomendas ou aceitar entregas. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta: • o menu mais recente atualizado; e • uma lista relacionada que identifica as espécies de pescado, marisco e carne utilizadas; quando disponíveis, são apresentadas faturas/registos de compra de fornecedores (especificando o nome da espécie e quaisquer certificações, quando aplicável) dos últimos 24 meses ou 6 meses (dependente do ano de candidatura). Uma inspeção visual aos frigoríficos, congeladores e armazém confirma a conformidade.
6.14	O estabelecimento oferece pelo menos uma entrada e um prato principal vegetarianos, bem como uma opção vegana. Estas opções estão claramente indicadas no menu/buffet. (I)	Relevância Oferecer alternativas vegetarianas¹⁴¹ e veganas¹⁴² é essencial para reduzir a pegada ambiental dos serviços de restauração. A pecuária industrial é um dos principais motores das alterações climáticas, desflorestação, perda de biodiversidade, poluição da água e degradação do solo. Em contrapartida, as refeições à base de plantas requerem tipicamente menos recursos naturais, produzem menos emissões de gases com efeito de estufa e promovem sistemas alimentares regenerativos e sustentáveis. Este critério responde igualmente à crescente procura de escolhas alimentares saudáveis, éticas e ambientalmente responsáveis por parte dos hóspedes e do pessoal. Expectativas de implementação Em todos os tipos de serviço de refeições (p. ex., pequeno-almoço, almoço, jantar) e em todos os restaurantes, quiosques e snack-bares geridos internamente, o estabelecimento oferece pelo menos uma entrada vegetariana, um prato principal

¹⁴¹Ver glossário pág. 8.

¹⁴²Ver glossário pág. 8.

	HH, CHP, SA, CC, R, A	vegetariano e uma entrada vegana ou um prato principal vegano, e as opções são claramente assinaladas no menu ou no buffet. Esta indicação é feita utilizando ícones ou outros meios de comunicação facilmente compreensíveis. Os pratos vegetarianos e veganos são igualmente disponibilizados mediante pedido na cantina do pessoal. Para os restaurantes que operam com menus semanais, são oferecidas opções vegetarianas/veganais diárias, e estas refeições variam semanalmente para assegurar diversidade e equilíbrio nutricional. Para os restaurantes com menu fixo, como os que oferecem menus de vários pratos, as opções vegetarianas são oferecidas e apresentadas. São incentivados sistemas de menu alternativos, como menus vegetarianos predefinidos com opções de carne/peixe adicionais, ou pratos que podem ser encomendados em versão vegetariana ou não vegetariana. Recomenda-se que os restaurantes incluam uma breve declaração no menu sobre os benefícios ambientais e de saúde de uma alimentação à base de plantas. Recomenda-se ainda que os pratos à base de plantas sigam diretrizes de refeições equilibradas: aproximadamente 1/3 de leguminosas ou outras fontes de proteína (p. ex., tofu, tempeh, feijão, lentilhas, algas), 1/3 de cereais integrais ou cereais e 1/3 de legumes ou fruta. Incentiva-se a utilização de ingredientes integrais e minimamente processados para reduzir o processamento intensivo em recursos. Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma o seguinte: - o número e tipo exigidos de pratos vegetarianos e veganos estão disponíveis e estes estão claramente indicados nos menus/buffets em todos os tipos de serviço de restauração e em todos os restaurantes geridos internamente (p. ex., com ícones, sinais, etc.); e - os menus variam as opções vegetarianas/veganais para evitar repetição.
6.15	O estabelecimento toma iniciativas para reduzir o desperdício alimentar. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Para reduzir a pegada ambiental dos serviços de restauração e reduzir custos desnecessários, o estabelecimento toma medidas proativas para reduzir a quantidade de desperdício alimentar gerado. A prioridade recai na prevenção do desperdício alimentar ("a montante"), seguida da gestão responsável de sobras e excedentes alimentares. Expectativas de implementação O estabelecimento implementa pelo menos 2 ações centradas na redução do desperdício alimentar. Hotéis e Hostels (HH), Parques de Campismo e Parques de Férias (CHP), Centros de Congressos (CC), Restaurantes / Cafés (R) e Atrações (A) preparam e implementam ainda um plano de redução do desperdício alimentar. Este plano identifica as principais fontes de desperdício alimentar gerado no estabelecimento e apresenta ações concretas para reduzir o desperdício alimentar nas diferentes fases do processo de preparação e serviço de alimentos. O plano contém tanto medidas de prevenção a montante como estratégias de reutilização ou redistribuição a jusante. Para os Pequenos Alojamentos (SA), é recomendado (mas não obrigatório) desenvolver tal plano. O plano considera uma série de questões como:

		a) As quantidades e tipos de alimentos podem ser ajustados? b) Os pratos podem ser de menor dimensão ou podem ser oferecidas meias doses a um preço reduzido? c) Os alimentos podem ser armazenados e servidos de melhor forma para durar mais tempo? d) O serviço pode ser alterado de buffets (que são continuamente reabastecidos) para porções individuais? e) Como podem os alimentos que sobram ser reutilizados ou doados? Recomenda-se que o plano inclua um sistema de monitorização que acompanhe a quantidade, o tipo e o custo do desperdício alimentar gerado, que deve servir como ferramenta para avaliar o sucesso de determinadas ações. O estabelecimento pode centrar-se em pelo menos 2 dos seguintes exemplos de ações a montante ou a jusante: a) estratégias de controlo de porções, como utilizar pratos mais pequenos ou oferecer meias doses a um preço reduzido; b) previsão da procura, tendo em conta as taxas de ocupação, as pré-chegadas de hóspedes ou as reservas de grupo; c) planeamento melhorado de menus para otimizar a utilização de ingredientes perecíveis e evitar a superprodução alimentar; d) sistemas de rotação de stock, como FIFO (First In, First Out – Primeiro a Entrar, Primeiro a Sair), para reduzir o desperdício; e/ou e) formação¹⁴³ do pessoal sobre armazenamento, preparação e gestão de stocks de alimentos, incluindo módulos sobre como planear menus com desperdício mínimo e reaproveitar criativamente os ingredientes. Recomenda-se também que as equipas de cozinha recebam formação em práticas de zero desperdício alimentar, incluindo preparação de pratos a partir de aparas e sobras, embalagem correta e técnicas inteligentes de inventário. Exemplos de ações a jusante aceites incluem: a) utilizar ingredientes ou alimentos cozinhados sobrantes noutros pratos (p. ex., sopas, guisados ou pastéis); b) doar alimentos excedentes a organizações externas, como bancos alimentares ou instituições de caridade (em conformidade com as leis locais de segurança alimentar); c) promover pratos "anti-desperdício" feitos com ingredientes excedentes; d) oferecer descontos no final do serviço para incentivar os clientes a comprar pratos não vendidos (p. ex., sandes feitas com sobras do pequeno-almoço); e) disponibilizar sobras ao pessoal, quando adequado; e/ou f) oferecer aos hóspedes a opção de levar comida não consumida, cumprindo os requisitos do critério 5.8, se permitido pelos regulamentos de higiene alimentar. É fortemente incentivado que os hóspedes sejam informados e envolvidos na ambição de reduzir o desperdício alimentar. O estabelecimento disponibiliza materiais de comunicação¹⁴⁴ claros e proativos, por exemplo através de sinais nos buffets
--	--	--

¹⁴³Ver glossário pág. 8.

¹⁴⁴Ver glossário pág. 2.

		que incentivem os hóspedes a servir apenas o que conseguem consumir; informação nos menus que destaque as opções de porções adequadas ou anti-desperdício; mensagens de sustentabilidade nos quartos de hóspedes ou nas áreas de pequeno-almoço, descrevendo os esforços do estabelecimento e convidando os hóspedes a participar na solução. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta evidências das ações implementadas para reduzir o desperdício alimentar, que podem incluir registos de formação de cozinha, prova fotográfica de sinalização nos buffets, ou registos de doação; e Em circunstâncias específicas, para Hotéis e Hostels (HH), Parques de Campismo e Parques de Férias (CHP), Centros de Congressos (CC), Restaurantes / Cafés (R) e Atrações (A), o estabelecimento apresenta o plano de redução do desperdício alimentar. Sempre que possível, uma inspeção visual confirma igualmente as ações implementadas.
6.16	Sempre que a qualidade da água seja adequada, a água da torneira é disponibilizada aos hóspedes. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Para reduzir a pegada ambiental associada à água engarrafada (incluindo emissões do transporte, produção e eliminação de materiais de embalagem como plástico, alumínio e vidro), o estabelecimento oferece água da torneira aos hóspedes sempre que a qualidade da água local o permita. Expectativas de implementação A água da torneira é, no mínimo, oferecida nos restaurantes, salas de reuniões e áreas do pessoal, mas pode também ser oferecida na receção, ginásio, etc. Nos quartos de hóspedes, o estabelecimento oferece a água da torneira em recipientes diretamente reabastecidos no estabelecimento, disponibiliza copos nos quartos ou informa sobre a potabilidade da água da torneira através de sinalização educativa, informação no quarto ou material de comunicação¹⁴⁵ digital. A aquisição e serviço de água engarrafada externamente de uso único (incluindo garrafas de vidro reutilizáveis) não cumpre este critério. A possibilidade de oferecer água da torneira depende da sua qualidade e do abastecimento de água da torneira no estabelecimento. Se a qualidade da água da torneira o permitir, pode ser oferecida tal como está, ou pode ser filtrada antes de ser servida. Não pode ser oferecida água engarrafada como padrão aos hóspedes, embora possa ser disponibilizada para compra mediante pedido. Se a qualidade da água da torneira não cumprir as normas nacionais para consumo (p. ex., devido a níveis elevados de pesticidas, metais pesados, etc.), este critério é Não Aplicável (N/A). Nestes casos, o estabelecimento apresenta evidências documentadas, como uma análise recente da qualidade da água, ou um relatório de uma autoridade competente ou fornecedor de água certificado. No caso de as autoridades nacionais estipularem que os regulamentos de higiene contradizem este critério, o estabelecimento segue os regulamentos nacionais oficiais. Em regiões onde a água é

¹⁴⁵Ver glossário pág. 2.

		oficialmente potável, mas pode ser mal tolerada pelos turistas devido a perfis microbianos diferentes, o estabelecimento fornece uma análise de água certificada que determine se é necessária filtragem adicional. Se a água for determinada como imprópria para consumo, aplica-se o seguinte: • é incentivado que o estabelecimento instale sistemas de filtração de água adequados (p. ex., filtros de carbono ativado, osmose inversa) para melhorar a qualidade da água e torná-la adequada para consumo dos hóspedes; • o estabelecimento realiza igualmente uma avaliação para identificar a alternativa mais sustentável (p. ex., dispensadores de água reutilizáveis de grande volume, sistemas de depósito específicos do país). O processo de decisão é documentado e considera a infraestrutura local (p. ex., a inexistência de sistemas de depósito/reutilização); e • a utilização de pequenas unidades de água engarrafada é evitada, sempre que possível. São preferíveis recipientes reutilizáveis de grande dimensão (p. ex., garrações de 10–20 L ou fontes de água). Caso o estabelecimento consiga provar que a sua classificação exige que seja oferecida água gratuita adicional nos quartos de hóspedes, a água da torneira continua a ser oferecida como primeira opção. Neste caso, o estabelecimento disponibiliza também uma estação de reabastecimento ou acesso a água segura para o reabastecimento de garrafas e incentiva a utilização de garrafas de água reutilizáveis (p. ex., vendendo-as ou disponibilizando-as). Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma que a água da torneira está disponível em todas as áreas obrigatórias necessárias para cumprimento do critério. Em circunstâncias específicas, o estabelecimento apresenta: • as evidências necessárias conforme indicado acima, quando o estabelecimento declara que este critério é Não Aplicável (N/A) (p. ex., isenção legal ou análise de água); e/ou • prova de que a classificação do estabelecimento exige que seja oferecida água gratuita de cortesia nos quartos de hóspedes (p. ex., lista de verificação de classificação em combinação com prova de aprovação de classificação), nos casos em que o estabelecimento possa demonstrar que a sua classificação impõe essa exigência. Nesses casos, uma inspeção visual confirma que existe uma opção de reabastecimento e que esta é comunicada aos hóspedes.
6.17	<i>Pelo menos 10% de todos os produtos F&B utilizados no estabelecimento são biológicos e/ou certificados com rótulo ecológico</i>	Relevância <i>Este critério promove sistemas alimentares sustentáveis através da redução das emissões de CO₂, melhoria do bem-estar animal e apoio às economias locais e aos pequenos produtores. Priorizar produtos de Alimentação e Bebidas (F&B) certificados ou locais contribui para reduzir as emissões de transporte, reforçar a infraestrutura alimentar regional e apoiar práticas agrícolas éticas e eco-conscientes.</i> Expectativas de implementação <i>Pelo menos 10% de todos os produtos de F&B utilizados nas principais áreas de serviço, incluindo pequeno-almoço, almoço, jantar,</i>

	e/ou com selo de comércio justo e/ou produzidos localmente. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	bar/café e serviço de quartos (se gerido internamente), são biológicos e/ou certificados com rótulo ecológico e/ou com selo de comércio justo e/ou produzidos localmente. Estes produtos devem ser preferencialmente utilizados em quantidades significativas e/ou diariamente. Se o serviço de quartos for subcontratado, o critério não se aplica às ofertas de serviço de quartos. O limiar de 10% é calculado com base no peso total, volume e/ou valor monetário dos produtos de F&B adquiridos nos últimos 24 meses (para estabelecimentos em recandidatura) ou nos últimos 6 meses (para estabelecimentos candidatos pela primeira vez). Para cumprir este critério, o estabelecimento apresenta documentação demonstrando o peso total, volume e/ou valor monetário dos produtos de F&B adquiridos durante o período relevante, juntamente com faturas ou uma lista que mostre o peso, volume e/ou valor monetário correspondente dos produtos de F&B que são biológicos, com rótulo ecológico, com selo de comércio justo e/ou produzidos localmente. Os produtos biológicos, com rótulo ecológico ou com selo de comércio justo devem ser reconhecidos por autoridades nacionais ou internacionais. Os produtos são, sempre que possível, produzidos localmente para reduzir a pegada ambiental através da redução do transporte e para estimular a economia local. Os produtos produzidos localmente são definidos como produtos que são produzidos num raio de 100 km do estabelecimento. Tal inclui produtos cultivados nas instalações, bem como produtos capturados ou colhidos dentro do mesmo raio. Adicionalmente, os produtores locais devem qualificar-se como Pequenas e Médias Empresas (PME), incluindo microempresas, de acordo com a definição nacional. No caso raro de, devido à localização do estabelecimento, não ser possível encontrar produtores num raio máximo de 100 km, é contratado o produtor mais próximo. Nestes casos, o estabelecimento fornece justificação escrita e assinada indicando o motivo da utilização deste produtor específico (poderia ser, p. ex., por causa da missão particular de sustentabilidade do produtor). Para os estabelecimentos localizados em países com uma área terrestre superior a 1 milhão de km², a distância máxima aceitável é 500 km. Deve igualmente dar-se preferência a produtores locais com práticas sustentáveis demonstráveis, normas de bem-estar animal ou certificações relevantes. No entanto, centrar-se apenas nas práticas sustentáveis ou no bem-estar animal não é suficiente para cumprir este critério. Quando aplicável, a seleção de produtos certificados deve considerar o bem-estar animal, métodos de criação, as condições de vida e as práticas de abate. Os estabelecimentos são ainda incentivados a planear a seleção de produtos com base na disponibilidade sazonal e nos ciclos de colheita locais. Recomenda-se vivamente que o estabelecimento aumente progressivamente o número e as categorias de tais produtos ao longo do tempo, com o objetivo de abranger uma maior oferta geral de F&B. Embora este critério se refira principalmente a produtos de F&B oferecidos aos hóspedes, recomenda-se também que este critério seja implementado na cantina do pessoal. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação (lista ou faturas), que mostra: • o peso total, volume e/ou valor monetário dos produtos de F&B adquiridos nos últimos 24 meses (para estabelecimentos em recandidatura) ou nos últimos 6 meses (para estabelecimentos candidatos pela primeira vez); e • os produtos de F&B que são biológicos, certificados com rótulo ecológico, com selo de comércio justo e/ou produzidos localmente, para demonstrar conformidade com o limiar de 10%.
--	---	--

		Quando aplicável, o estabelecimento apresenta justificção para a contratação de produtores locais específicos quando além do limite de 100 km. Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens¹⁴⁶ em pelo menos 1 área de armazenamento ou 1 restaurante para assegurar a conformidade dos produtos de F&B listados, seguindo a metodologia A conforme descrito no glossário.
6.18	Pelo menos 25% de todos os produtos de F&B utilizados no estabelecimento são biológicos e/ou certificados com rótulo ecológico e/ou com selo de comércio justo e/ou produzidos localmente. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Este critério promove sistemas alimentares sustentáveis através da redução das emissões de CO₂, melhoria do bem-estar animal e apoio às economias locais e aos pequenos produtores. Priorizar produtos de Alimentação e Bebidas (F&B) certificados ou locais contribui para reduzir as emissões de transporte, reforçar a infraestrutura alimentar regional e apoiar práticas agrícolas éticas e eco-conscientes. Expectativas de implementação Para cumprir este critério, o estabelecimento assegura que pelo menos 25% de todos os produtos de F&B utilizados nas principais áreas de serviço, incluindo pequeno-almoço, almoço, jantar, bar/café e serviço de quartos (se gerido internamente), são biológicos e/ou certificados com rótulo ecológico e/ou com selo de comércio justo e/ou produzidos localmente. Estes produtos devem ser preferencialmente utilizados em quantidades significativas e/ou diariamente. Se o serviço de quartos for subcontratado, o critério não se aplica às ofertas de serviço de quartos. O limiar de 25% é calculado com base no peso total, volume e/ou valor monetário dos produtos de F&B adquiridos nos últimos 24 meses (para estabelecimentos em recandidatura) ou nos últimos 6 meses (para estabelecimentos candidatos pela primeira vez). Para cumprir este critério, o estabelecimento apresenta documentação demonstrando o peso total, volume e/ou valor monetário dos produtos de F&B adquiridos durante o período relevante, juntamente com faturas ou uma lista que mostre o peso, volume e/ou valor monetário correspondente dos produtos que são biológicos, com rótulo ecológico, com selo de comércio justo e/ou produzidos localmente. Os produtos biológicos, certificados com rótulo ecológico ou com selo de comércio justo devem ser reconhecidos por autoridades nacionais ou internacionais. Os produtos são, sempre que possível, produzidos localmente para reduzir a pegada ambiental através da redução do transporte e para estimular a economia local. Os produtos produzidos localmente são definidos como produtos produzidos num raio de 100 km do estabelecimento. Tal inclui produtos cultivados nas instalações, bem como produtos capturados ou colhidos dentro desse mesmo raio. Adicionalmente, os produtores locais devem qualificar-se como Pequenas e Médias Empresas (PME), de acordo com a definição nacional. No caso raro de, devido à localização do estabelecimento, não ser possível encontrar produtores num raio máximo de 100 km, é utilizado o produtor mais próximo. Nestes casos, o estabelecimento fornece justificção escrita e assinada indicando o motivo da utilização deste produtor específico (poderia ser, p. ex., por causa da missão particular de sustentabilidade do produtor). Para os estabelecimentos localizados em países com uma área terrestre superior a 1 milhão de

¹⁴⁶Ver glossário pág. 7.

		km², a distância máxima aceitável é geralmente de 500 km. Deve igualmente dar-se preferência a produtores locais com práticas sustentáveis demonstráveis, normas de bem-estar animal ou certificações relevantes. No entanto, centrar-se apenas nas práticas sustentáveis ou no bem-estar animal não é suficiente para cumprir este critério. Quando aplicável, a seleção de produtos certificados deve considerar o bem-estar animal, métodos de criação, as condições de vida e as práticas de abate. Os estabelecimentos são ainda incentivados a planejar a seleção de produtos com base na disponibilidade sazonal e nos ciclos de colheita locais. Recomenda-se vivamente que o estabelecimento aumente progressivamente o número e as categorias de tais produtos ao longo do tempo, com o objetivo de abranger uma maior oferta geral de F&B. Embora este critério se refira principalmente a produtos de F&B oferecidos aos hóspedes, recomenda-se também que este critério seja implementado na cantina do pessoal. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação (lista ou faturas), que mostra: • o peso total, volume e/ou valor monetário dos produtos de F&B adquiridos nos últimos 24 meses (para estabelecimentos em recandidatura) ou nos últimos 6 meses (para estabelecimentos candidatos pela primeira vez); e • os produtos de F&B que são biológicos, certificados com rótulo ecológico, com selo de comércio justo e/ou produzidos localmente, para demonstrar conformidade com o limiar de 25%. Em circunstâncias específicas, quando aplicável, o estabelecimento apresenta justificação para a contratação de produtores locais específicos para além do limite de 100 km. Durante a inspeção visual, o auditor realiza amostragens¹⁴⁷ em pelo menos 1 área de armazenamento ou 1 restaurante para assegurar a conformidade dos produtos de F&B listados, seguindo a metodologia A conforme descrito no glossário.
6.19	Pelo menos 30% de todas as entradas e pratos principais oferecidos no estabelecimento são vegetarianos ou, em alternativa, pelo menos 1 dia por semana são	Relevância Reduzir a frequência do consumo de carne e aumentar as escolhas alimentares à base de plantas é uma estratégia fundamental para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa, diminuir a pressão sobre os recursos terrestres e hídricos e apoiar dietas mais saudáveis. Expectativas de implementação O estabelecimento assegura: a) 30% de todas as entradas e pratos principais oferecidos são vegetarianos¹⁴⁸. Tal aplica-se a todos os restaurantes geridos internamente num estabelecimento, aos buffets (30% da oferta nos buffets deve ser vegetariana) e às cantinas do pessoal; ou

¹⁴⁷Ver glossário pág. 7.

¹⁴⁸Ver glossário pág. 8.

	exclusivamente disponibilizadas refeições vegetarianas ou veganas tanto aos hóspedes como ao pessoal. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	b) <i>alternativamente, pelo menos 1 dia por semana, são servidas exclusivamente opções vegetarianas e/ou veganas em todas as refeições (ou seja, pequeno-almoço, almoço e jantar), e em todos os restaurantes e cantinas do pessoal geridos internamente. Adicionalmente, se quaisquer serviços de F&B fizerem parte da oferta integral de alojamento (p. ex., refeições de pequeno-almoço, meia pensão, catering), a conformidade com o critério do dia vegetariano/vegano é obrigatória, mesmo que sejam geridos externamente.</i> <i>Para todos os restaurantes geridos externamente nas instalações, o estabelecimento informa-os formalmente e incentiva-os por escrito a alinhar-se com a iniciativa.</i> <i>A oferta de refeições vegetarianas ou o dia vegetariano estão claramente refletidos em todos os menus, e devem ser comunicados de forma positiva, informativa e envolvente tanto aos hóspedes como ao pessoal (p. ex., através de sinalética, menus físicos ou digitais). O estabelecimento é obrigado a submeter uma fotografia do menu ou da promoção do dia vegetariano para demonstrar conformidade com este critério.</i> Evidência de auditoria <i>Durante a auditoria, é aceite um dos seguintes tipos de evidência:</i> <i>a) uma inspeção visual confirma a presença de pelo menos 30% de entradas e pratos principais vegetarianos em todos os restaurantes geridos internamente, nos buffets e na cantina do pessoal; ou</i> <i>b) o estabelecimento apresenta o menu semanal, demonstrando que são servidos apenas pratos vegetarianos/veganos durante o pequeno-almoço, almoço e jantar em pelo menos 1 dia por semana.</i> <i>O estabelecimento apresenta igualmente evidências de que a alimentação do pessoal está em conformidade (p. ex., plano de menu ou declaração da direção). Para todos os restaurantes geridos externamente, é apresentada uma declaração escrita (p. ex., via e-mail) a informá-los sobre a iniciativa e a incentivá-los a participar.</i> <i>O auditor pode solicitar ainda fotografias ou capturas de ecrã de menus físicos ou digitais e materiais de comunicação ou sinalização que promovam o dia vegetariano ou os 30% de pratos vegetarianos (estes devem ser claramente indicados nos menus/buffets de todos os restaurantes geridos internamente).</i>
6.20	O estabelecimento oferece pelo menos 1 entrada vegana, 1 prato principal vegano e 1 sobremesa vegana. (G)	Relevância <i>Uma vez que a alimentação vegana¹⁴⁹ tem uma pegada ambiental menor do que a alimentação à base de carne e laticínios, o estabelecimento oferece opções veganas. Este critério aborda igualmente a crescente procura por parte dos hóspedes de alternativas aos menus à base de carne e laticínios.</i> Expectativas de implementação <i>O estabelecimento oferece pelo menos 1 entrada vegana, 1 prato principal vegano e 1 sobremesa vegana. Tal aplica-se a todos os</i>

¹⁴⁹Ver glossário pág. 4.

	HH, CHP, SA, CC, R, A	restaurantes e buffets geridos internamente, e recomenda-se que seja aplicado igualmente nas cantinas do pessoal. As opções veganas estão claramente indicadas no menu ou através de sinais no buffet, e o estabelecimento é obrigado a submeter uma fotografia do menu para demonstrar conformidade com este critério. A indicação é feita através de ícones ou outros meios de comunicação facilmente compreensíveis. É incentivado que sejam implementados ou oferecidos pratos veganos adicionais no buffet do pequeno-almoço. Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma que o estabelecimento oferece pelo menos 1 entrada vegana, 1 prato principal vegano e 1 sobremesa vegana. Adicionalmente, é verificado se os pratos veganos estão claramente indicados nos menus/buffets de todos os restaurantes geridos internamente.
Lavagem e Limpeza		
6.21	A roupa de cama e as toalhas não são mudadas diariamente por defeito, e a informação sobre os procedimentos de mudança está claramente exposta nos quartos de hóspedes. (I) HH, CHP, SA	Relevância As mudanças e limpezas frequentes de roupa de cama e toalhas resultam num uso excessivo de água, energia e detergentes, contribuindo para a degradação ambiental. Ao informar os hóspedes, os estabelecimentos podem reduzir lavagens desnecessárias respeitando as preferências dos hóspedes. Expectativas de implementação Estão afixados avisos na casa de banho e no quarto relativos à mudança de toalhas e de roupa de cama a pedido. Os avisos informam os hóspedes que a roupa de cama e as toalhas não são mudadas diariamente por defeito, mas que seguem uma rotina de mudança reduzida (p. ex., de três em três noites) ou são mudadas apenas a pedido do hóspede. Os hóspedes são informados de que podem solicitar uma mudança mais ou menos frequente do que o procedimento padrão contactando a receção ou utilizando o método de comunicação disponível. A informação pode ser apresentada, alternativa ou adicionalmente, de outras formas nos quartos de hóspedes, por exemplo no monitor de TV, no diretório do quarto, ou código QR, etc. Pede-se igualmente aos estabelecimentos candidatos pela primeira vez que apresentem o esboço deste texto durante o processo de candidatura. Para garantir que os hóspedes sejam informados de forma clara e atempada, o estabelecimento é incentivado a disponibilizar esta informação no momento da reserva, durante o check-in e/ou através de comunicação pré-chegada. O estabelecimento pode também perguntar ativamente aos hóspedes durante o check-in sobre as suas preferências relativamente à mudança de roupa de cama e toalhas. Adicionalmente, recomenda-se que as camas sejam preparadas e as toalhas disponibilizadas apenas para o número de

		hóspedes reservado (p. ex., um quarto individual deve ser preparado para 1 pessoa). Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor verifica os avisos/informação relativos à mudança de lençóis e toalhas nos quartos de hóspedes.
6.22	O estabelecimento oferece aos seus hóspedes a opção de prescindir do serviço de limpeza dos quartos ou de selecionar serviços de limpeza parcial. (I) HH, SA	Relevância A limpeza diária completa do quarto consome grandes quantidades de água, energia e produtos químicos. Ao oferecer aos hóspedes a opção de prescindir do serviço de limpeza dos quartos ou de escolher a limpeza parcial, os estabelecimentos podem reduzir significativamente a sua pegada ambiental. Expectativas de implementação O estabelecimento oferece aos seus hóspedes a opção de prescindir do serviço de andares (limpeza do quarto, arrumação de cama, mudança de toalhas, etc.) ou oferece serviços de limpeza parcial, que podem incluir ações como fazer a cama apenas, sem mudar a roupa de cama. A opção pode ser oferecida em diferentes pontos de contacto com o hóspede, incluindo durante o processo de reserva ou check-in (pessoalmente ou via e-mail de confirmação), através de pendurantes visualmente apelativos, códigos QR, sinalização no quarto ou outros materiais visíveis e informativos. Todos os materiais de comunicação¹⁵⁰ são claros, atualizados, visualmente apelativos e de fácil compreensão. Pede-se aos estabelecimentos candidatos pela primeira vez que apresentem o esboço do texto durante o processo de candidatura. Para incentivar a participação, recomenda-se que o estabelecimento ofereça incentivos, por exemplo sob a forma de vouchers ou de contribuições para iniciativas de sustentabilidade. No caso de as autoridades nacionais estipularem regulamentos de higiene mais rigorosos ou em contradição com este critério, o estabelecimento segue os regulamentos nacionais oficiais. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta evidências da comunicação com os hóspedes sobre a opção de prescindir do serviço de andares/limpeza parcial (p. ex., pendurantes, códigos QR, sinalização, mensagens de reserva ou check-in e incentivos, etc.). Para estabelecimentos candidatos pela primeira vez, o estabelecimento apresenta o esboço do texto a colocar já durante o processo de candidatura.

¹⁵⁰Ver glossário pág. 2.

6.23	Pelo menos 75% dos produtos químicos utilizados na limpeza de rotina têm um rótulo ecológico reconhecido. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Para reduzir a pegada ambiental e minimizar o uso de substâncias prejudiciais, o estabelecimento prioriza a utilização de produtos de limpeza que sejam eficazes e ambientalmente responsáveis. Tal inclui a redução da dependência global de produtos químicos e a garantia de que os produtos utilizados são tão seguros quanto possível para as pessoas e para o ambiente. Expectativas de implementação Pelo menos 75% dos produtos químicos utilizados na limpeza de rotina¹⁵¹ (p. ex., diária, a cada dois dias, após a saída dos hóspedes, etc.) em todas as áreas do estabelecimento têm um rótulo ecológico reconhecido a nível nacional ou internacional. Tal inclui os produtos utilizados para a limpeza de rotina dos quartos de hóspedes, salas de reunião, restaurantes, áreas comuns (excluindo piscinas) e áreas do pessoal (excluindo cozinhas e áreas de lavanderia). Sempre que possível, recomenda-se que sejam adquiridos produtos com rótulo ecológico mesmo que sejam utilizados com menor frequência (p. ex., semanalmente ou mensalmente) para assegurar a consistência nas práticas de compras sustentáveis. A conformidade com o critério é demonstrada com base nas quantidades (em volume ou peso) de produtos de limpeza de rotina adquiridos ao longo do período de referência, utilizando os registos de aquisição como base de cálculo. O período de referência corresponde aos últimos 24 meses antes da auditoria (ou aos últimos 6 meses para estabelecimentos candidatos pela primeira vez). Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação (lista ou faturas), que mostra: • a quantidade total (em volume ou peso) de produtos químicos de limpeza utilizados para a limpeza de rotina nos últimos 24 ou 6 meses (consoante o ano de certificação); e • os produtos com um rótulo ecológico reconhecido a nível nacional ou internacional (e qual), para demonstrar conformidade com o limiar de 75%. Durante a inspeção visual, o auditor seleciona uma amostra¹⁵² aleatória de 3 produtos de limpeza e confirma no local que os correspondentes rótulos ecológicos estão presentes nos produtos selecionados (metodologia C)¹⁵³.
6.24	A utilização de substâncias	Relevância

¹⁵¹Ver glossário pág. 6.

¹⁵²Ver glossário pág. 7.

¹⁵³Ver glossário pág. 7.

	desinfetantes está restrita a casos em que existam risco de higiene ou de saúde claramente identificados. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	As substâncias desinfetantes¹⁵⁴ podem ter impactos ambientais e de saúde graves se utilizadas em excesso ou incorretamente. A sua utilização deve ser limitada a casos de clara necessidade para evitar contribuir para a poluição química, a resistência antimicrobiana e a exposição ocupacional desnecessária. Optar por alternativas mais seguras e utilizar desinfetantes apenas quando justificado contribui para a responsabilidade ambiental como as preocupações de saúde humana. Expectativas de implementação A limpeza de rotina¹⁵⁵ de quartos de hóspedes, áreas comuns ou superfícies gerais que não apresentem riscos críticos de higiene não envolve substâncias desinfetantes. A utilização de substâncias de desinfecção está restrita a casos documentados de risco crítico de higiene ou saúde, como quando insetos, fungos, bactérias ou vírus representam uma preocupação de segurança, e em que a desinfecção não pode ser substituída por métodos alternativos. As substâncias desinfetantes cumprem as leis e regulamentos nacionais e são utilizadas apenas na concentração prescrita e no tempo de contacto descrito nas respetivas Fichas de Dados de Segurança (FDS) e/ou outras fichas técnicas. A desinfecção só pode ser aplicada por pessoal treinado ou operadores externos licenciados para o efeito. O armazenamento, manuseamento e correta eliminação destas substâncias são assegurados pelo estabelecimento (ver critério 5.4). A desinfecção das mãos não está incluída neste critério. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o seu Procedimento Operacional Padrão¹⁵⁶ (POP) escrito ou procedimentos integrados de limpeza/higiene, identificando quais as substâncias de desinfecção utilizadas, onde e para que finalidade.
6.25	Todos os produtos de papel para fins higiénicos possuem um rótulo ecológico. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Os produtos de papel para fins higiénicos são amplamente utilizados nas operações de hotelaria e contribuem para uma pegada ambiental elevada através do consumo de matérias-primas, utilização da água e processamento químico. Os produtos de papel com rótulo ecológico asseguram que estes produtos são obtidos e fabricados de forma mais sustentável, apoiando as compras responsáveis e reduzindo a pegada ambiental global do estabelecimento. Expectativas de implementação

¹⁵⁴Ver glossário pág. 3.

¹⁵⁵Ver glossário pág. 6.

¹⁵⁶Ver glossário pág. 7.

		Todos os produtos de papel para fins higiênicos (p. ex., toalhas de papel, lenços de papel faciais, papel higiênico, papel descartável para sauna, guardanapos, papel de cozinha, etc.) utilizados são certificados com um rótulo ecológico reconhecido a nível nacional ou internacional. Quando os produtos de papel com rótulo ecológico não estiverem disponíveis no mercado, o papel sem branqueamento com cloro é aceite como alternativa, desde que o estabelecimento consiga comprovar essa indisponibilidade. A conformidade com o critério é demonstrada com base nos produtos de papel de higiene adquiridos ao longo do período de referência, utilizando os registos de aquisição como base de cálculo. O período de referência corresponde aos últimos 24 meses antes da auditoria (ou aos últimos 6 meses para estabelecimentos candidatos pela primeira vez). Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor seleciona uma amostra¹⁵⁷ aleatória de 3 produtos de papel para fins higiênicos e confirma no local que os correspondentes rótulos ecológicos estão presentes nos produtos selecionados, quando aplicável (metodologia C)¹⁵⁸. Em circunstâncias específicas, quando o estabelecimento utiliza papel não branqueado com cloro devido à indisponibilidade de produtos com rótulo ecológico, apresenta igualmente evidências documentadas dessa falha no mercado (p. ex., declarações de fornecedores, capturas de ecrã/catálogos de distribuidores locais, registos de aquisição que demonstram a inexistência de opções com rótulo ecológico, etc.).
6.26	<i>Todos os detergentes de lavar louça e agentes de enxaguamento têm um rótulo ecológico reconhecido. (G)</i> HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância <i>Os detergentes de lavar louça e os agentes de enxaguamento podem contribuir para a poluição da água e o esgotamento de recursos se utilizados em excesso ou selecionados sem consideração ambiental. A dosagem correta e a utilização de produtos com rótulo ecológico reduzem as descargas químicas, apoiam práticas de limpeza mais seguras e reduzem a pegada ambiental global das operações de limpeza.</i> Expectativas de implementação <i>A utilização de detergentes para lavagem da louça e agentes de enxaguamento é minimizada (utilizando a dosagem correta¹⁵⁹) e todos estes produtos têm um rótulo ecológico reconhecido a nível nacional ou internacional. Tal aplica-se tanto aos detergentes de lavagem à mão como de máquina e exclui agentes de pré-lavagem, agentes secantes e descalcificantes.</i>

¹⁵⁷Ver glossário pág. 7.

¹⁵⁸Ver glossário pág. 7.

¹⁵⁹Ver glossário pág. 7.

		A conformidade com o critério é demonstrada com base nas quantidades (em volume ou peso) de produtos de limpeza de rotina¹⁶⁰ adquiridos ao longo do período de referência, utilizando os registros de aquisição como base de cálculo. O período de referência corresponde aos últimos 24 meses antes da auditoria (ou aos últimos 6 meses para estabelecimentos candidatos pela primeira vez). Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor seleciona uma amostra¹⁶¹ aleatória de 3 detergentes de lavar louça e/ou agentes de enxaguamento e confirma no local que os correspondentes rótulos ecológicos estão presentes nos produtos selecionados (metodologia C).
6.27	Todos os detergentes de lavandaria têm um rótulo ecológico reconhecido. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Os detergentes de lavandaria contribuem para a poluição da água e a descarga química se não forem utilizados de forma responsável. A otimização da dosagem e a seleção de produtos com rótulo ecológico apoiam operações de lavandaria mais seguras e sustentáveis, reduzindo o impacto ambiental mantendo o desempenho de limpeza. Expectativas de implementação A utilização de detergentes de lavandaria é minimizada (utilizando a dosagem correta¹⁶²) e todos estes produtos são certificados com um rótulo ecológico reconhecido a nível nacional ou internacional. Estão excluídos os produtos especiais ou auxiliares, tais como reforçadores de detergente, detergentes para lavagem de esfregões, detergentes para limpeza de tapetes, amaciadores e removedores de manchas. Este critério aplica-se apenas à lavandaria interna. Se a lavandaria for subcontratada, o estabelecimento deve incentivar a empresa a utilizar detergentes com um rótulo ecológico reconhecido. A conformidade com o critério é demonstrada com base nas quantidades (em volume ou peso) de produtos de limpeza de rotina¹⁶³ adquiridos ao longo do período de referência, utilizando os registros de aquisição como base de cálculo. O período de referência corresponde aos últimos 24 meses antes da auditoria (ou aos últimos 6 meses para estabelecimentos candidatos pela primeira vez). Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor seleciona uma amostra¹⁶⁴ aleatória de 3 detergentes de lavandaria e confirma no local que

¹⁶⁰Ver glossário pág. 6.

¹⁶¹Ver glossário pág. 7.

¹⁶²Ver glossário pág. 2.

¹⁶³Ver glossário pág. 6.

¹⁶⁴Ver glossário pág. 7.

		os correspondentes rótulos ecológicos estão presentes nos produtos selecionados (metodologia C).
6.28	São utilizados produtos químicos de limpeza concentrados e um sistema de diluição seguro para a limpeza de rotina. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A (G)	Relevância A utilização de produtos químicos de limpeza concentrados contribui para reduzir os resíduos de embalagem plástica, diminuir as emissões de transporte e melhorar a precisão da dosagem. A diluição no local assegura que apenas a quantidade necessária de produto é utilizada, reduzindo o uso excessivo de produtos químicos e o seu impacto ambiental, promovendo ao mesmo tempo a segurança do pessoal contra a exposição e a eficiência operacional. Expectativas de implementação Os produtos químicos de limpeza utilizados para a limpeza de rotina¹⁶⁵ (p. ex., diária, a cada dois dias, após a saída dos hóspedes, etc.) são fornecidos concentrados e são diluídos no local. Os produtos de limpeza devem preferencialmente ser fornecidos em sistemas de circuito fechado que previnam o contacto direto com os produtos químicos e evitem potenciais derrames. O estabelecimento dispõe de um sistema de diluição eficaz e seguro¹⁶⁶ para prevenir o uso excessivo de produtos químicos e assegurar a calibração correta para uma limpeza eficaz e eficiente. Os sistemas automáticos de dosagem (diluição) são preferíveis. Os sistemas manuais controlados são aceitáveis quando assegurem uma diluição precisa e minimizem a exposição (p. ex., sistemas de bomba selados/doseados sem contacto). Os formatos em pastilha (sólidos) são também aceites para a limpeza de rotina, particularmente em estabelecimentos mais pequenos sem sistemas de dosagem, desde que sejam utilizados de acordo com as instruções de diluição do fabricante e dissolvidos em contentores recarregáveis sempre que possível. O pessoal de limpeza e lavandaria é informado sobre a utilização correta do produto e a dosagem. Em casos específicos em que a adição manual é necessária, o pessoal que manuseia produtos químicos manualmente recebe formação¹⁶⁷ documentada sobre a utilização correta e segurança. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação do fornecedor ou do produto (p. ex., fichas de informação do produto, fichas de dados técnicos ou registos de aquisição) confirmando que os produtos de limpeza de rotina são adquiridos em forma concentrada ou em formato de pastilha/sólido concentrado. Em circunstâncias específicas, quando é utilizada dosagem manual, o estabelecimento apresenta igualmente registos de formação

¹⁶⁵Ver glossário pág. 6.

¹⁶⁶Ver glossário pág. 7.

¹⁶⁷Ver glossário pág. 8.

		em segurança e manuseamento de produtos químicos para o pessoal relevante. Uma inspeção visual confirma a presença de um sistema de diluição eficaz em funcionamento e calibrado de acordo com as instruções do fabricante.
6.29	Todos os produtos cosméticos têm um rótulo ecológico reconhecido a nível nacional ou internacional. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Os produtos cosméticos podem contribuir para a poluição química e aumentar a pegada ambiental do estabelecimento. Ao selecionar produtos com rótulo ecológico, os estabelecimentos reduzem os ingredientes prejudiciais, apoiam formulações mais seguras e promovem práticas de produção sustentáveis. Expectativas de implementação Todos os produtos cosméticos (sabonete, gel de duche, champô, creme e condicionador) utilizados pelo estabelecimento têm um rótulo ecológico reconhecido a nível nacional ou internacional. Esta exigência aplica-se aos produtos nas casas de banho dos quartos de hóspedes, nas áreas do pessoal, bem como nas áreas comuns. Para além de ter um rótulo ecológico, recomenda-se que os produtos cosméticos sejam isentos de parabenos, não contenham Lauril Sulfato de Sódio (SLS) nem óleo de palma de origem não sustentável. Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor seleciona uma amostra¹⁶⁸ aleatória de 3 produtos cosméticos e confirma no local que os correspondentes rótulos ecológicos estão presentes nos produtos selecionados (metodologia C).
6.30	São utilizados métodos de limpeza que permitem reduzir ou eliminar o uso de produtos químicos convencionais. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Os agentes de limpeza químicos convencionais podem prejudicar os ecossistemas, reduzir a qualidade do ar interior e representar riscos para a saúde humana se utilizados em excesso ou aplicados incorretamente. Ao adotar métodos de limpeza alternativos, os estabelecimentos reduzem significativamente a sua pegada ambiental e melhoram a segurança no trabalho, mantendo normas de higiene elevadas. Expectativas de implementação O estabelecimento utiliza métodos de limpeza que permitem reduzir ou eliminar o uso de produtos químicos convencionais, minimizando ou eliminando a necessidade de aplicar agentes químicos em pelo menos 1 área, atividade ou serviço definido, numa base regular (p. ex., diária ou semanal). Estes métodos podem incluir a utilização de água desmineralizada, limpeza com água de alta pressão, limpeza a vapor ou outras alternativas eficazes que reduzam a dependência de produtos de limpeza convencionais à base de químicos.

¹⁶⁸Ver glossário pág. 7.

		Este critério aplica-se especificamente à limpeza de superfícies em áreas comuns, quartos de hóspedes ou salas de reunião e eventos. As cozinhas, instalações sanitárias, piscinas e áreas de spa estão excluídas deste critério devido a regulamentos específicos de higiene. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta o seu Procedimento Operacional Padrão (POP) ¹⁶⁹ para a limpeza de rotina na área, atividade ou serviço relevante, demonstrando a utilização de métodos de limpeza com redução ou eliminação de produtos químicos. Alternativamente, uma inspeção visual confirma a presença do equipamento de limpeza alternativo a produtos de base química.
6.31	São utilizados apenas produtos sem fragrância e sem perfume na lavagem e limpeza dos quartos. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Os produtos que contêm fragrância contribuem para a poluição do ar interior, aumentam o risco de reações alérgicas e introduzem compostos químicos desnecessários no ambiente. Ao utilizar produtos sem fragrância e sem perfume nas práticas de limpeza de rotina¹⁷⁰ e de lavagem, os estabelecimentos protegem a saúde dos hóspedes e do pessoal, reduzem a sua pegada química e apoiam uma atmosfera interior mais segura. Expectativas de implementação O estabelecimento não utiliza produtos de lavagem, limpeza ou manutenção dos quartos que contenham fragrância ou perfume, incluindo sprays, detergentes e produtos para limpeza de superfícies. Este critério aplica-se a todas as áreas do estabelecimento (incluindo quartos de hóspedes, lavandarias, áreas comuns e salas de reunião), independentemente de a limpeza dessas áreas ser realizada pela equipa do estabelecimento ou por uma equipa subcontratada. Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor seleciona uma amostra¹⁷¹ aleatória de 3 produtos utilizados para lavagem, limpeza dos quartos e confirma no local que nenhuma fragrância ou perfume está indicado nos produtos selecionados (metodologia C). Em circunstâncias específicas, quando a lavagem e limpeza são subcontratadas, o estabelecimento apresenta uma declaração da entidade terceira confirmando que os produtos utilizados não contêm fragrância ou perfume.

¹⁶⁹Ver glossário pág. 7.

¹⁷⁰Ver glossário pág. 6.

¹⁷¹Ver glossário pág. 7.

7. AMBIENTE ENVOLVENTE		
Ambiente Interior, Proteção da Biodiversidade		
Ambiente Interior		
N.º	Critério	Notas Explicativas
7.1	As áreas interiores dos restaurantes são para não fumadores, e todas as outras áreas comuns são para não fumadores ou têm áreas de fumadores claramente separadas. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Para proteger a saúde e o conforto dos hóspedes e do pessoal, e para reduzir a poluição do ar interior e os impactos ambientais do tabagismo ou vapear, todos os restaurantes interiores são para não fumadores e as áreas comuns do estabelecimento são mantidas como espaços para não fumadores ou com zonas para não fumadores claramente separadas. O estabelecimento de políticas claras de não fumar melhora a qualidade do ar interior, previne a exposição ao fumo passivo e apoia um ambiente mais saudável para todos. Expectativas de implementação As áreas interiores dos restaurantes são para não fumadores. Quaisquer outras áreas comuns são para não fumadores, ou a zona de não fumadores (no interior e no exterior) está claramente separada fisicamente da zona de fumadores, de forma a que as pessoas sentadas na zona de não fumadores não sejam afetadas pelos fumadores. A separação física pode incluir barreiras estruturais (p. ex., paredes, divisórias, vedações), uma zona de fumadores fixa e claramente delimitada a uma distância adequada, ou outras medidas que impeçam os fumadores de se sentar ou ficar diretamente adjacentes a hóspedes não fumadores. As zonas de não fumadores e de fumadores estão claramente assinaladas com sinais de forma facilmente compreensível. O estabelecimento disponibiliza igualmente cinzeiros ou caixotes de cigarros claramente assinalados e à prova de fogo nas zonas de fumadores designadas. Recomenda-se que a área de não fumadores seja maior do que a área de fumadores. Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma que: • não é permitido fumar em todos os restaurantes interiores; • todas as outras áreas comuns são para não fumadores ou, quando existem ambas, existe uma separação física e sinais que indicam as partes de fumadores e não fumadores das áreas comuns; e • todas as zonas de fumadores designadas estão equipadas com cinzeiros ou caixotes de cigarros, e que estes são utilizados corretamente; ou seja, a área circundante está isenta de pontas de cigarro. Se estiverem presentes pontas

		de cigarro, o estabelecimento deve implementar formação ¹⁷² ou outras medidas para assegurar a utilização e manutenção adequadas da zona de fumadores.
7.2	Todas as salas de reunião e os quartos de hóspedes são para não fumadores. (I) HH, CHP, SA, CC, A	Relevância Os ambientes interiores para não fumadores reduzem os riscos de saúde, previnem a exposição ao fumo passivo e ajudam a manter instalações limpas e confortáveis para os hóspedes. Assegurar quartos de hóspedes e de reuniões sem fumo apoia a satisfação dos hóspedes e reduz os odores e resíduos que se podem acumular do tabagismo no interior. Expectativas de implementação Todos os quartos de hóspedes e de reuniões são para não fumadores. Nos países em que tal não é viável devido a requisitos legislativos ou culturais, as salas de reuniões são para não fumadores sem exceção, e um mínimo de 75% dos quartos de hóspedes são para não fumadores. Nestes casos, recomenda-se vivamente que os quartos de fumadores estejam localizados numa área fisicamente distinta, como uma ala ou piso diferente do estabelecimento, para assegurar que não têm qualquer impacto negativo nos hóspedes nas áreas/quartos para não fumadores (p. ex., através da propagação de fumo nas varandas). Assegura-se igualmente que todos os quartos de fumadores são ventilados suficientemente (pelo menos 1 hora) antes da chegada de novos hóspedes. As áreas com quartos de hóspedes para não fumadores e para fumadores estão claramente assinaladas com sinalização de forma facilmente compreensível, e o estabelecimento desenvolve um plano para assegurar que 100% dos quartos de hóspedes passem a ser para não-fumadores. O estabelecimento disponibiliza ainda cinzeiros ou caixotes de cigarros claramente assinalados e à prova de fogo nas zonas de fumadores designadas. Evidência de auditoria Durante a inspeção visual, o auditor confirma que todos os quartos de hóspedes e de reuniões são para não fumadores. Em circunstâncias específicas, nos países em que tal não é viável devido a requisitos legislativos ou culturais, o estabelecimento apresenta: • documentação (p. ex., uma síntese ou inventário de quartos) demonstrando que todas as salas de reuniões e pelo menos 75% dos quartos de hóspedes são para não fumadores; e • evidências de um plano para progredir para 100% dos quartos de hóspedes sem fumo. Neste caso, uma inspeção visual confirma a presença de uma separação física clara entre quartos de hóspedes para fumadores e não fumadores, apoiada por sinalização visível, e zonas de fumadores designadas equipadas com cinzeiros ou caixotes de cigarros à prova de fogo, com a área circundante isenta de pontas de cigarro.

¹⁷²Ver glossário pág. 8.

7.3	O estabelecimento tem uma política de pessoal relativa ao tabagismo durante o horário de trabalho. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Para proteger a saúde e o conforto do pessoal e dos hóspedes, é importante que o tabagismo durante o horário de trabalho seja regulamentado através de uma política interna clara. Políticas claras e zonas de fumadores designadas contribuem para assegurar que os não fumadores não são expostos ao fumo passivo e que é proporcionado um ambiente de trabalho seguro e saudável. Expectativas de implementação As áreas destinadas ao público e ao pessoal são para não fumadores. Quando é permitido ao pessoal fumar, o estabelecimento tem uma política relativamente ao tabagismo durante o horário de trabalho. A política inclui regulamentos sobre quando e onde o pessoal pode fumar e aplica-se a todos os tipos de cigarros e cachimbos. O pessoal só pode fumar em áreas claramente separadas fisicamente, para que o fumo não tenha impacto negativo nos hóspedes ou no pessoal nas áreas/quartos para não fumadores. O estabelecimento disponibiliza ainda cinzeiros ou caixotes de cigarros claramente assinalados e à prova de fogo nas zonas de fumadores designadas. Recomenda-se vivamente que a política de tabagismo seja progressivamente reforçada, por exemplo limitando progressivamente o tabagismo durante o horário de trabalho. Recomenda-se igualmente que o estabelecimento organize formação¹⁷³ anual de sensibilização para o pessoal sobre os danos do tabagismo para a saúde e para o ambiente. Nos países onde existe legislação que regula o tabagismo em áreas comuns e de pessoal, o estabelecimento cumpre estes requisitos em todas as circunstâncias. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a sua política escrita de tabagismo para o pessoal, incluindo informação sobre quando e onde é permitido fumar durante o horário de trabalho, e como o estabelecimento assegura que não constitui um risco de saúde e incómodo para os membros do pessoal não fumadores e para os hóspedes. Uma inspeção visual confirma a presença das zonas de fumadores designadas para o pessoal, que estão fisicamente separadas e que não têm impacto nos hóspedes e no pessoal não fumadores.
7.4	<i>A qualidade do ar interior em pelo menos 2 partes do estabelecimento é monitorizada</i>	Relevância <i>A qualidade do ar interior afeta diretamente a saúde, o conforto e o bem-estar do pessoal e dos hóspedes. A monitorização regular ajuda a identificar poluentes e problemas de ventilação precocemente, assegurando um ambiente interior seguro e saudável e prevenindo riscos a longo prazo como problemas respiratórios, crescimento de bolor ou exposição a produtos químicos.</i>

¹⁷³Ver glossário pág. 8.

	pelo menos uma vez por ano. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Expectativas de implementação A qualidade do ar interior no estabelecimento é regularmente monitorizada (incluindo em áreas de spa, piscinas e espaços técnicos subterrâneos). Um sistema de monitorização regular (monitorização pelo menos uma vez por ano) está instalado em pelo menos 2 partes do estabelecimento¹⁷⁴. A escolha das áreas a monitorizar considera as com maior risco de exposição à má qualidade do ar. Os parâmetros monitorizados incluem pelo menos 3 da lista seguinte, consoante o contexto local e os riscos identificados: a) o número de trocas de ar por hora; b) temperatura e humidade relativa, para prevenir o crescimento de bolor; c) dióxido de carbono (CO₂); d) compostos orgânicos voláteis (COV), que são emissões comuns de mobiliário¹⁷⁵, elementos fixos¹⁷⁶ e equipamentos (FF&E), agentes de limpeza, ambientadores e fragrâncias sintéticas; e) partículas em suspensão (PM_{2,5} ou PM₁₀) de poeira em suspensão no ar, fumo, poluição exterior; f) radão, especialmente em áreas subterrâneas (consoante a geologia local e os regulamentos); e/ou g) óxidos de azoto (NOx), principalmente em cozinhas, parques de estacionamento ou áreas próximas de tráfego. As legislações/regulamentos locais e nacionais são seguidos, e os valores monitorizados não excedem os limites especificados pelas normas nacionais ou internacionais relevantes (p. ex., Diretrizes de Qualidade do Ar da OMS, limites nacionais de segurança ocupacional). Se os valores limite forem excedidos, são tomadas ações de resposta, priorizando soluções energeticamente eficientes e de baixo impacto (p. ex., ventilar os quartos abrindo as janelas regularmente, alterar as definições da ventilação, instalação de purificadores de ar ou dispositivos de saneamento e a utilização de plantas purificadoras de ar, quando adequado, etc.). Ao substituir os FF&E, são priorizadas opções de baixa emissão, mas a substituição antecipada antes do fim da vida útil deve ser evitada. Para os produtos de consumo como detergentes e ambientadores, recomenda-se a mudança para opções de baixo COV ou sem fragrância quando se proceder ao reabastecimento. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação que mostra os resultados da monitorização da qualidade do ar interior.
--	---	---

¹⁷⁴ Em Portugal, existem obrigações legais relativas à monitorização e avaliação da Qualidade do Ar Interior aplicáveis a determinados edifícios de comércio e serviços, nomeadamente aos Grandes Edifícios de Comércio e Serviços (GES) com área útil de pavimento $\geq 1.000 \text{ m}^2$. O cumprimento das obrigações legais aplicáveis pode assegurar simultaneamente o cumprimento deste critério guia, desde que sejam cumpridos os respetivos requisitos de monitorização.

¹⁷⁵ Ver glossário pág. 3.

¹⁷⁶ Ver glossário pág. 3.

		<i>Em circunstâncias específicas, quando os valores limite são excedidos, as ações de resposta tomadas são apresentadas.</i>
7.5	<i>Elementos autênticos da cultura local são incorporados na operação ou no âmbito de remodelações ou obras de construção. (G)</i> <i>HH, CHP, SA, CC, R, A</i>	Relevância <i>Para salvaguardar o património cultural e apoiar a sustentabilidade social, o estabelecimento integra materiais, tradições e conhecimentos locais autênticos nas suas operações ou estruturas físicas. Tal fortalece a identidade comunitária, respeita o património local e assegura que o desenvolvimento melhora em vez de corroer o tecido cultural do destino.</i> Expectativas de implementação <i>O estabelecimento incorpora práticas e materiais localmente adequados e sustentáveis nas suas operações ou no âmbito de remodelações ou obras de construção. A incidência recai no respeito e na integração de aspetos autênticos da cultura local tradicional ou contemporânea, do património social ou cultural, do artesanato local, da expressão artística, ou das tradições de design regionalmente relevantes.</i> <i>Tanto o património tangível (p. ex., materiais, métodos de construção) como o intangível (p. ex., conhecimentos tradicionais, expressões culturais) são valorizados, com especial atenção para equilibrar a sustentabilidade ambiental das obras de remodelação ou construção com os benefícios do património cultural e social.</i> <i>O estabelecimento é incentivado a envolver e utilizar a educação, o conhecimento e os conhecimentos especializados locais relativamente à utilização de materiais, tecnologias e ferramentas para remodelação ou construção sustentável. Quando são utilizadas expressões culturais, o estabelecimento solicita confirmação de organizações ou peritos locais adequados de que a utilização é adequada e respeitosa. O estabelecimento cumpre sempre a legislação e os regulamentos nacionais e locais em ligação com a remodelação ou construção de novos edifícios.</i> <i>A resiliência dos materiais e das obras de construção é igualmente considerada, assegurando que as práticas não apenas respeitam o património, mas também melhoram a durabilidade e a sustentabilidade a longo prazo. No entanto, este critério centra-se nos aspetos de sustentabilidade cultural e social da presença física e das práticas operacionais do estabelecimento, e a sustentabilidade ambiental (p. ex., eficiência energética, conservação da água) é abrangida separadamente.</i> Evidência de auditoria <i>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta:</i> <i>• evidências da relevância do material ou das práticas utilizados para a cultura local, o património social ou cultural;</i> <i>• referências à cooperação ou consulta com peritos locais, artesãos, organizações culturais ou grupos comunitários, quando aplicável;</i> <i>• fotografias, planos de design, descrições de fornecedores ou declarações escritas demonstrando como o património cultural local ou o conhecimento foi incorporado nas operações, remodelações ou obras de construção; e</i>

		• uma breve declaração (p. ex., do estabelecimento ou de peritos consultados) confirmando que os elementos culturais foram utilizados de forma adequada e respeitosa.
7.6	Os impactos ambientais e de biodiversidade são avaliados e abordados antes de qualquer novo desenvolvimento, expansão ou obra de construção/renovação de grande dimensão. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Para minimizar o impacto ambiental do uso do solo e apoiar a biodiversidade, os solos saudáveis e os ciclos naturais da água, o estabelecimento assegura que tanto os novos projetos de desenvolvimento como os projetos de renovação são planeados e implementados com consideração pelos ecossistemas locais, a continuidade ecológica (princípios de infraestrutura verde, azul e castanha, onde a continuidade do solo é reconhecida pelo seu papel na manutenção da biodiversidade) e a saúde ambiental. Expectativas de implementação Antes de qualquer novo desenvolvimento, expansão ou obra de construção/renovação de grande dimensão¹⁷⁷, o estabelecimento demonstra como os potenciais impactos ambientais e de biodiversidade foram avaliados e abordados. Tal assume geralmente a forma de uma avaliação ecológica (p. ex., avaliação de impacto ambiental, estudo de biodiversidade ou equivalente) exigida pelas autoridades nacionais ou regionais. Nesse caso, o estabelecimento segue esse processo e mantém a documentação. Quando tais avaliações não são exigidas pelas autoridades ou não abordam explicitamente a biodiversidade, o estabelecimento documenta como foram considerados os impactos na biodiversidade (p. ex., preservar as áreas vegetadas, evitar danos às espécies e habitats locais e manter os corredores ecológicos existentes no local, etc.), no solo e no ciclo da água. Tal pode incluir a consulta de peritos relevantes (p. ex., gestores de áreas protegidas, agências/ONG ambientais, ou consultores certificados) ou a utilização de mapas de biodiversidade disponíveis publicamente, registos de espécies, ou ferramentas de planeamento. Para todos os projetos, o estabelecimento prioriza a utilização de superfícies permeáveis ou não seladas (p. ex., grilha, pavimentação permeável, cobertura vegetal). São evitadas as superfícies seladas (p. ex., asfalto, betão) sempre que viável. Se a sua utilização for justificada por razões técnicas ou de segurança, são implementadas medidas compensatórias como jardins de chuva, zonas de infiltração ou zonas-tampão vegetadas. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação da avaliação ecológica ou processo equivalente realizado pelo estabelecimento/peritos externos para novo desenvolvimento, expansão ou obra de construção/renovação de grande dimensão. Em circunstâncias específicas, quando estão presentes superfícies seladas, uma inspeção visual confirma que são justificadas por razões técnicas ou de segurança e que estão em vigor medidas compensatórias (p. ex., jardins de chuva, zonas de infiltração, zonas-tampão vegetadas).

¹⁷⁷Ver glossário pág. 5.

7.7	São utilizados materiais sustentáveis em remodelações ou obras de construção iniciadas e/ou concluídas nos últimos 24 meses. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Os trabalhos de remodelação e construção na hotelaria podem afetar significativamente o ambiente através da escolha dos materiais de construção, que impactam o consumo de energia, as emissões, os resíduos e a qualidade do ar interior. Ao priorizar materiais sustentáveis, de baixo impacto e duráveis, os estabelecimentos reduzem os danos ambientais, protegem a saúde humana e promovem um uso de recursos mais responsável. Expectativas de implementação Para remodelações ou construções realizadas nos últimos 24 meses (para estabelecimentos em recandidatura) ou 6 meses (para estabelecimentos candidatos pela primeira vez), o estabelecimento demonstra a utilização de materiais de construção e acabamento sustentáveis. O estabelecimento assegura que pelo menos 2 tipos de materiais utilizados nas obras (p. ex., tintas/revestimentos/vernizes; madeira e materiais à base de plantas; pavimentos; isolamento; adesivos/vedantes; outros materiais relevantes) cumprem os requisitos de produto sustentável abaixo. Tal aplica-se a tintas, revestimentos, vernizes, madeira, pavimentos, isolamento, adesivos, vedantes e outros produtos utilizados nas obras. Os produtos sustentáveis aceites incluem: a) tintas e revestimentos com rótulos ecológicos reconhecidos nacional ou internacionalmente e/ou com emissões de COV verificadas de baixo nível, sem metais pesados; b) madeira e materiais à base de plantas com certificações reconhecidas, assegurando práticas de colheita sustentáveis e, quando viável, compras locais; e/ou c) pavimentos, isolamento, adesivos, vedantes e outros produtos de construção/remodelação com rótulos ecológicos reconhecidos, baixas emissões químicas ou conteúdo reciclado. Os produtos utilizados cumprem a legislação nacional, e a seleção deve basear-se na minimização dos riscos de saúde para os clientes e trabalhadores enquanto reduz os danos ambientais. Recomenda-se que, quando seguros, adequados ao fim previsto e quando os impactos a longo prazo possam ser razoavelmente avaliados, sejam priorizados materiais em segunda mão ou reciclados para reduzir o uso de recursos e os resíduos. No entanto, alguns materiais (p. ex., isolamento, produtos retardantes de chama) podem não ser adequados para reutilização ou reciclagem devido a requisitos de segurança ou desempenho. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta: • uma lista dos materiais sustentáveis adquiridos/utilizados para os 2 tipos de materiais selecionados durante os últimos 24 ou 6 meses (consoante o ano de certificação); e • documentação para estes materiais (p. ex., faturas, especificações de produto ou certificados) que mostrem rótulos ecológicos, certificações ou outros atributos de baixo impacto verificados, conforme listado acima.
-----	--	--

		Quando adequado, uma inspeção visual confirma os produtos com rótulo ecológico ou certificados como sustentáveis.
Proteção da Biodiversidade		
7.8	A utilização de produtos agroquímicos é minimizada e estritamente controlada. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Para reduzir os riscos para os ecossistemas, a biodiversidade e a saúde humana, o estabelecimento restringe a utilização de produtos agroquímicos. Ao priorizar alternativas orgânicas ou naturais, o estabelecimento apoia o equilíbrio ecológico, espaços verdes mais saudáveis e uma gestão do solo mais responsável. Expectativas de implementação A utilização de rotina de produtos agroquímicos como pesticidas (incluindo herbicidas, inseticidas, fungicidas, rodenticidas, moluscicidas, nematicidas, reguladores de crescimento de plantas, desfolhantes e dessecantes), fertilizantes e reguladores de crescimento de plantas não é permitida. O estabelecimento implementa uma abordagem de Proteção Integrada / Gestão Integrada de Pragas (IPM) ou sistema equivalente, com a seguinte hierarquia: • são priorizados métodos preventivos e não químicos como o controlo mecânico de ervas daninhas, chamas de gás, gestão da saúde do solo através da compostagem, etc.; • se ainda for necessária intervenção devido a casos de clara necessidade (p. ex., riscos relacionados com a higiene ou a segurança, ou necessidades específicas de fertilidade do solo), são utilizadas alternativas orgânicas ou naturais (p. ex., fertilizantes orgânicos, condicionadores de solo naturais, ou repelentes de pragas aprovados ao abrigo de normas orgânicas); e • apenas quando não estão disponíveis substitutos orgânicos ou naturais, podem ser aplicados produtos agroquímicos. Nestes casos, são utilizados apenas produtos "prontos a usar", preferencialmente com libertação lenta e aplicados uma vez por ano ao nível mínimo possível. É estritamente proibida a utilização de glifosato e de todos os outros produtos listados pelo Forest Stewardship Council (FSC) como Pesticidas Altamente Perigosos. O manuseamento de produtos agroquímicos só pode ser feito por pessoal ou operadores externos treinados/licenciados para o efeito (ver critério 1.21). Todas as medidas de segurança relevantes devem ser tomadas, como a utilização de equipamento de proteção individual durante a aplicação e a utilização de fichas de segurança com a dosagem recomendada. Devem ser mantidos um calendário anual de aplicação e os registos escritos da aplicação do produto (incluindo as quantidades utilizadas). Os produtos químicos são armazenados adequadamente (ver critério 5.4) e os contentores vazios são corretamente eliminados de acordo com a legislação nacional/local sobre a matéria. Recomenda-se vivamente ter um perito externo a realizar testes anuais ao solo para a gestão de fertilizantes e monitorizar a

		saúde do solo ao longo do tempo. Este critério continua aplicável quando o estabelecimento contrata uma empresa externa para realizar a manutenção das suas áreas verdes¹⁷⁸. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta a sua abordagem de Gestão Integrada de Pragas (IPM) redigida ou sistema equivalente, confirmando que os produtos agroquímicos são apenas aplicados em caso de clara necessidade, como último recurso quando não estão disponíveis alternativas orgânicas ou naturais. Em circunstâncias específicas, o estabelecimento apresenta: - registos de aplicação, incluindo o nome do produto, finalidade, dosagem e frequência, se forem utilizados agroquímicos; e/ou - a política escrita do operador sobre a utilização de agroquímicos nas instalações do estabelecimento, se uma empresa externa realizar a manutenção. Durante a inspeção visual, e quando aplicável, o auditor verifica uma amostra¹⁷⁹ de 3 registos de aplicação em comparação com as práticas observadas para confirmar que os agroquímicos são utilizados apenas quando necessário e como último recurso, em conformidade com a abordagem IPM do estabelecimento (metodologia C).
7.9	Os equipamentos de manutenção de jardins recentemente adquiridos são elétricos ou manuais. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Os equipamentos de jardim convencionais a combustível contribuem para as emissões de gases com efeito de estufa (GEE), a poluição sonora e a má qualidade do ar, o que afeta negativamente o ambiente, o pessoal, os hóspedes e as comunidades circundantes. Ao escolher equipamentos manuais ou elétricos, os estabelecimentos reduzem a sua pegada de carbono, melhoram as condições de trabalho e promovem uma gestão mais sustentável das áreas verdes¹⁸⁰. Expectativas de implementação Todos os equipamentos de manutenção de jardins (incluindo corta-relvas, aparadores, sopradores de folhas e maquinaria similar) adquiridos nos últimos 24 meses (para estabelecimentos em recandidatura) ou 6 meses (para estabelecimentos candidatos pela primeira vez) são energeticamente eficientes, de baixo nível de ruído e de baixas emissões de gases com efeito de estufa. Os equipamentos podem ser manuais ou elétricos.

¹⁷⁸Ver glossário pág. 3.

¹⁷⁹Ver glossário pág. 7.

¹⁸⁰Ver glossário pág. 3.

		Para os corta-relvas robóticos, recomenda-se vivamente que não funcionem de noite e apenas sejam utilizados durante as horas de luz do dia ou no fim da tarde/início da noite para minimizar a perturbação da vida selvagem. Este critério é Imperativo (I) para os estabelecimentos com até 4.000 m² de área de relvado/relva; para áreas maiores, este é um critério Guia (G). Este critério continua aplicável quando o estabelecimento contrata uma empresa externa para realizar a manutenção das suas áreas verdes. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta documentação demonstrando que os equipamentos de manutenção de jardins adquiridos nos últimos 24 ou 6 meses (consoante o ano de certificação) pelo estabelecimento ou por empreiteiros terceiros são elétricos ou manuais. Em circunstâncias específicas, se uma empresa externa realizar a manutenção, a política escrita do operador sobre a utilização de equipamentos/maquinaria nas instalações do estabelecimento é apresentada.
7.10	O estabelecimento toma iniciativas de manutenção nas suas áreas verdes de acordo com os princípios de gestão ecológica. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância As áreas verdes¹⁸¹ melhoram a experiência dos hóspedes e a biodiversidade, mas podem causar uso desnecessário de água e impactos ambientais se forem mal geridos. A manutenção responsável assegura uma vegetação saudável enquanto conserva os recursos, preserva a qualidade visual e a função dos espaços exteriores e apoia os ecossistemas locais. Expectativas de implementação O estabelecimento assegura que as áreas verdes e paisagens ornamentais nas instalações são mantidas de acordo com os princípios de gestão ecológica. As práticas de manutenção são adaptadas ao clima local, ao contexto ambiental e às variações sazonais, enquanto apoiam a diversidade ecológica e evitam a perturbação da vida selvagem local. A ação (a) abaixo é sempre obrigatória, e o estabelecimento é incentivado a tomar pelo menos 1 ação adicional. Os exemplos de ações adicionais estão listados nos pontos (b)–(e): a) métodos de rega eficientes e direcionados (p. ex., rega gota-a-gota, sensores de humidade, rega de manhã cedo/noite/madrugada, particularmente em regiões quentes ou áridas). As práticas de rega são adaptadas ao clima local, ao contexto ambiental e à sazonalidade para otimizar a eficiência e evitar a perda desnecessária de água; b) cuidado da saúde do solo através da compostagem ou cobertura morta; c) poda, corte e cuidado das plantas programados para otimizar a resiliência das plantas e reduzir as necessidades de recursos, p. ex., mantendo áreas de relva mais alta e sem perturbação onde o acesso não é necessário; utilizando definições de corte mais altas; e ajustando a frequência de corte de acordo com o crescimento da vegetação e o uso

¹⁸¹Ver glossário pág. .

		do espaço. O calendário de tais atividades considera os ciclos de vida da fauna local, evitando interferências durante períodos sensíveis como as épocas de nidificação ou reprodução; d) utilização de espécies de plantas adaptadas localmente e resistentes à seca. A seleção de espécies de plantas é flexível e adaptada ao contexto local, clima e condições ambientais específicas. Promove igualmente a diversidade ecológica através da inclusão de uma variedade de espécies nativas, várias alturas e camadas de plantas (estratificação vertical) e assegurando que os períodos de floração e frutificação são alternados ao longo do ano para apoiar os polinizadores e a vida selvagem; e) gestão do movimento pedonal e de veículos para prevenir a compactação do solo, a perda de vegetação e a erosão nas áreas sensíveis (p. ex., utilizando percursos e acessos designados, limitando o acesso de veículos a áreas sinalizadas, desincentivando o movimento fora dos percursos através de sinalização ou barreiras naturais). Recomenda-se exibir códigos de conduta para ecossistemas sensíveis (p. ex., dunas, mangais, florestas, áreas de nidificação de tartarugas) quando tais ambientes estão presentes, referindo preferencialmente fontes oficiais como o Turista Responsável da UNWTO; e/ou f) prevenção e controlo de espécies exóticas invasoras através de identificação adequada, monitorização e ação proporcionada. O pessoal responsável pela manutenção das áreas verdes é treinado para reconhecer espécies exóticas invasoras, compreender o seu impacto ecológico e aplicar medidas de controlo adequadas. Consoante a espécie, as ações podem incluir medidas de prevenção da propagação e contenção, remoção seletiva ou monitorização direcionada. São utilizadas listas regionais e nacionais de espécies invasoras, bases de dados ou orientações oficiais para confirmar a identificação das espécies, sendo cumpridas as obrigações legais de comunicação, quando aplicável. O critério aplica-se tanto a colaboradores diretos como a pessoal subcontratado¹⁸²/empresas de paisagismo contratadas pelo estabelecimento para realizar a manutenção dos seus áreas verdes. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta fotografias ou evidências visuais das áreas verdes¹⁸³ e das práticas de manutenção e/ou instalações (p. ex., sistema de rega, cobertura morta, canteiros de plantas nativas). Quando a implementação não puder ser plenamente verificada apenas através de evidências visuais ou fotográficas, é incluída uma breve descrição ou confirmação de como as práticas são implementadas. Em circunstâncias específicas, se uma empresa externa realizar a manutenção, a política escrita do operador sobre a manutenção das áreas verdes nas instalações do estabelecimento é apresentada. Durante a inspeção visual, e quando adequado, o auditor realiza amostragens¹⁸⁴ em pelo menos 1 área onde são utilizados métodos de rega eficientes e direcionados, e em 1 área onde são tomadas ações adicionais para confirmar as práticas de
--	--	---

¹⁸²Ver glossário pág. 5.

¹⁸³Ver glossário pág. 3.

¹⁸⁴Ver glossário pág. 7.

		manutenção e a saúde da vegetação.
7.11	O estabelecimento toma iniciativas para proteger e apoiar a biodiversidade local nas suas instalações (ou nas imediações). (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância A biodiversidade é essencial para a resiliência dos ecossistemas, as cadeias alimentares locais, a regulação do clima e a saúde ambiental global. Ao melhorar ativamente a biodiversidade nas suas instalações e arredores, os estabelecimentos vão além da mitigação ambiental para apoiar a regeneração, a proteção de habitats e a gestão ecológica, o que pode contribuir para um ganho líquido na natureza. Expectativas de implementação O estabelecimento implementa iniciativas substanciais de biodiversidade que favorecem as condições para a biodiversidade nas instalações (ou nas imediações) (ver também critérios 1.2 e 1.3). Estas ações apoiam sempre as espécies locais (nativas/indígenas/endêmicas/raras) de flora e fauna e são adaptadas ao contexto e escala do local: • os estabelecimentos com áreas verdes¹⁸⁵ disponibilizam pelo menos 2 ações de biodiversidade, com pelo menos 1 ação realizada nas áreas verdes do estabelecimento; e • os estabelecimentos localizados em áreas urbanas e/ou sem áreas verdes disponibilizam pelo menos 1 ação de biodiversidade. Exemplos de ações incluem: a) renaturalização de pelo menos 10% da área exterior, adaptada ao contexto do estabelecimento (p. ex., áreas naturais não geridas, espaços vegetados em evolução, matagais, manchas de reflorestação); b) criação/manutenção de áreas verdes favoráveis a polinizadores cobrindo pelo menos 10% da área exterior total; c) criação/manutenção de um telhado verde e/ou paredes verdes verticais cobrindo pelo menos 10% da área do telhado ou parede; d) utilização de espécies nativas ou adaptadas ao clima e não invasivas para os telhados verdes, paredes verdes, jardins e outras áreas exteriores; e) disponibilização de condições favoráveis para espécies locais (p. ex., abrigos para pássaros, hotéis de insetos monoespecíficos, colmeias, corredores e passagens para a vida selvagem, etc.). A instalação deve ser adequada para as espécies locais, corretamente colocada e mantida regularmente para assegurar a adequação ecológica; f) proteção de habitats de espécies locais (terrestres ou aquáticas/marinhas, p. ex., locais de nidificação de tartarugas, mangais, recifes de coral, prados para polinizadores (borboletas), madeira morta e outras características naturais) nas instalações ou nas imediações, minimizando a luz e o ruído (tal inclui áreas de bem-estar ao ar livre localizadas em ou perto de habitats naturais). O habitat deve ser identificado e medidas de proteção adequadas devem ser claramente implementadas;

¹⁸⁵Ver glossário pág. 3.

		g) identificação e eliminação de potenciais armadilhas ecológicas nas instalações (p. ex., preenchimento ou cobertura de cavidades estruturais, lacunas ou pequenos espaços fechados que possam atrair animais selvagens para áreas inseguras); h) apoio pelo menos uma vez por ano a uma associação local/regional/nacional que trabalhe na proteção da biodiversidade na área ou região; i) participação na renaturalização, manutenção ou restauro de parques locais ou áreas verdes públicas; j) colaboração com autoridades ou ONG locais, regionais ou nacionais em iniciativas de renaturalização urbana (p. ex., plantação de árvores, corredores de polinizadores, jardins em telhados); e/ou k) acolhimento ou cedência de espaço para seminários relacionados com a biodiversidade, eventos de sensibilização, ou workshops de peritos. Em alguns contextos (p. ex., algumas áreas urbanas), as colmeias ou grandes hotéis de insetos são apenas adequados em condições ecológicas e regulatórias específicas (sendo preferidas características pequenas, naturais ou dispersas), e devem ser priorizadas iniciativas alternativas. Recomenda-se que o estabelecimento procure apoio de organizações ou associações de peritos externos para conceber e implementar ações de biodiversidade, e que as iniciativas se baseiem na avaliação de riscos e oportunidades relacionadas com a biodiversidade e a natureza (critério 7.12). O critério aplica-se tanto a colaboradores diretos como a pessoal subcontratado¹⁸⁶/empresas de paisagismo contratadas pelo estabelecimento para realizar a manutenção dos suas áreas verdes¹⁸⁷. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta: • o seu Procedimento Operacional Padrão (POP)¹⁸⁸ para apoiar a biodiversidade local; e • um registo das intervenções de biodiversidade e evidências de revisão bianual (para estabelecimentos em recandidatura). Em circunstâncias específicas, se uma empresa externa realizar a manutenção, é apresentada a política escrita do operador sobre a proteção da biodiversidade local nas instalações do estabelecimento. Durante a inspeção visual, e sempre que possível, o auditor realiza amostragens¹⁸⁹ em pelo menos 1 espaço verde onde são tomadas iniciativas no local para confirmar como foram criadas condições favoráveis para a biodiversidade local ou como
--	--	--

¹⁸⁶Ver glossário pág. 5.

¹⁸⁷Ver glossário pág. 3.

¹⁸⁸Ver glossário pág. 7.

¹⁸⁹Ver glossário pág. 7.

		são protegidos os habitats das espécies locais, seguindo a metodologia A conforme descrito no glossário.
7.12	O estabelecimento avalia os riscos e oportunidades relacionados com a biodiversidade e a natureza no local. (G) HH, CHP, SA, CC, A	Relevância Compreender os riscos e oportunidades relacionados com a biodiversidade e a natureza no local é um pré-requisito para uma gestão responsável do solo. Uma avaliação estruturada ajuda a identificar os valores ecológicos, as dependências dos serviços ecossistêmicos e as oportunidades de ação positiva, reforçando o desempenho ambiental e a resiliência. Expectativas de implementação O estabelecimento realiza uma avaliação de riscos e oportunidades relacionados com a biodiversidade e a natureza. Esta avaliação estabelece uma linha de base para a biodiversidade e destaca as áreas de sensibilidade ecológica ou de melhoria potencial. Tal pode servir como um passo fundamental para os objetivos de sustentabilidade do estabelecimento (critério 1.2) e para o plano de ação (critério 1.3) e poderá ser implementado antes de outros critérios relacionados com a biodiversidade. Esta avaliação inclui: • identificação das espécies presentes (p. ex., árvores, arbustos, plantas favoráveis a polinizadores, aves ou outra fauna visível), principais habitats, potenciais corredores ecológicos (verdes, azuis, castanhos), zonas húmidas e solos funcionalmente ecológicos; • identificação das pressões exercidas pelas atividades humanas (p. ex., práticas de paisagismo, poluição luminosa/sonora, espécies invasoras, perturbação de habitats); • revisão das dependências dos serviços ecossistêmicos e potenciais riscos (p. ex., polinização, disponibilidade de água, regulação de cheias, seca); • oportunidades de melhoria (p. ex., restauro de habitats, experiências de turismo baseadas na natureza); e • preparação de um mapeamento do local (recomendação). A avaliação está limitada às áreas sob o controlo do estabelecimento; os terrenos privados ou públicos circundantes estão excluídos. Os estabelecimentos com áreas verdes¹⁹⁰ maiores de 5 hectares utilizam um perito ou consultoria externa para realizar a avaliação. Os locais com áreas verdes¹⁹¹ mais pequenos podem realizar a avaliação internamente, utilizando recursos disponíveis publicamente (como redes regionais ou nacionais de biodiversidade, bases de dados de espécies, ferramentas de mapeamento público ou kits de ferramentas de ONG). Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta uma avaliação escrita de biodiversidade e riscos e oportunidades relacionados com a natureza (realizada internamente ou por um perito externo, consoante o tamanho do local) que abrange os elementos exigidos, com

¹⁹⁰Ver glossário pág. 3.

¹⁹¹Ver glossário pág. 3.

		menção das referências ou ferramentas de apoio utilizadas (p. ex., redes regionais/nacionais de biodiversidade, bases de dados de espécies, kits de ferramentas de ONG, etc.). Em circunstâncias específicas, quando disponível, é apresentada documentação visual ou mapeamento de habitats e espécies.
7.13	O estabelecimento monitoriza os habitats de suporte à biodiversidade e as espécies presentes nas suas instalações ou nas imediações. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Ao observar e documentar regularmente as espécies e os habitats, os estabelecimentos reforçam a aprendizagem ecológica, envolvem o pessoal e os hóspedes em práticas favoráveis à natureza e contribuem para os dados nacionais e regionais de biodiversidade. Expectativas de implementação O estabelecimento realiza observações e documentação regulares das características de suporte à biodiversidade e das espécies presentes nas suas instalações ou nas imediações. Esta monitorização ecológica envolve a observação e registo de espécies, habitats e alterações ecológicas ao longo do tempo. Ao nível do estabelecimento, tal inclui a avaliação do funcionamento das características de biodiversidade (p. ex., telhados verdes, plantações nativas, jardins de polinizadores, ou abrigos para a vida selvagem) para apoiar a vida selvagem local e a identificação de oportunidades de melhoria. A monitorização é realizada pelo menos uma vez por ano e pode assumir diversas formas, incluindo por exemplo: a) utilização de uma grelha simples de análise de biodiversidade pelo pessoal responsável pela manutenção das áreas verdes¹⁹² para avaliar de forma independente, uma vez por ano, o quanto o local é favorável para as espécies locais (p. ex., diversidade de cobertura vegetal, presença de micro-habitats, perturbações reduzidas); b) participação em protocolos de ciência cidadã (p. ex., censos de aves ou insetos, eventos do dia da biodiversidade); c) carregamento de observações ou fotografias em plataformas públicas; d) submissão de dados a bases de dados ou programas nacionais de biodiversidade (p. ex., programas nacionais de monitorização de aves ou polinizadores); e) organização de caminhadas na natureza para pessoal ou hóspedes, dias de monitorização de espécies, ou workshops de observação ecológica; e/ou f) convite a um ecologista, guia de biodiversidade, associações de conservação da natureza (p. ex., ONG locais) ou consultores ecológicos privados para uma avaliação informal ou formal. O objetivo não é demonstrar resultados específicos (p. ex., um certo número de espécies observadas), mas promover um hábito de monitorização e aprendizagem regulares. A conformidade não se baseia, portanto, nos resultados observados, mas no esforço consistente do estabelecimento em observar, documentar e refletir sobre a presença e a função da biodiversidade. Recomenda-se a utilização de catálogos nacionais ou regionais de espécies, bases de dados de biodiversidade, ou referências internacionais (p. ex., listas da UICN, aves, guias de identificação de polinizadores, aplicações relevantes, etc.) para ajudar a

¹⁹²Ver glossário pág. 3.

		reconhecer quais as espécies com maior probabilidade de serem observadas na área. Evidência de auditoria Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta evidências das atividades de monitorização da biodiversidade realizadas (p. ex., notas de observação internas, grelhas de monitorização preenchidas, listas de espécies, fotografias ou capturas de ecrã de aplicações/plataformas de ciência cidadã, etc.), demonstrando que as observações foram realizadas e documentadas em conformidade com a abordagem de monitorização escolhida.
7.14	O estabelecimento toma pelo menos 1 iniciativa nas suas áreas verdes para promover práticas alimentares sustentáveis. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Relevância Os sistemas alimentares contribuem muito para as alterações climáticas, a perda de biodiversidade e o consumo de recursos. Ao sensibilizar e envolver os hóspedes, o pessoal e a comunidade em práticas alimentares sustentáveis, os estabelecimentos contribuem para uma mudança de comportamentos em direção a uma produção e consumo mais responsáveis, promovendo benefícios ambientais e sociais a longo prazo. Expectativas de implementação O estabelecimento envolve os seus colaboradores, hóspedes e/ou a comunidade em torno da importância das práticas alimentares sustentáveis através de pelo menos 1 iniciativa de sensibilização nas áreas verdes das suas instalações. Estas iniciativas estão ligadas aos temas da produção alimentar, do desperdício alimentar, da biodiversidade ou das compras locais e têm como objetivo promover a compreensão e a ação. Exemplos de iniciativas incluem: a) um jardim de frutos, ervas aromáticas ou legumes. O jardim é permanente e inclui ervas e/ou plantas/árvores produtoras de alimentos. Sempre que possível, o estabelecimento convida o público ou escolas locais a visitar o jardim para fins educativos; b) uma estufa, canteiros elevados ou um sistema de cultivo em contentores utilizado para cultivar alimentos ou plantas nativas, especialmente quando combinado com sinalização educativa ou integrado em visitas guiadas, workshops ou envolvimento dos hóspedes/pessoal; c) uma cozinha ao ar livre, área de cozinha ou zona de preparação de alimentos onde os ingredientes do jardim ou estufa são utilizados em experiências interativas, como aulas de culinária, provas gastronómicas sustentáveis ou refeições do jardim para a mesa; d) um prado selvagem ou floresta alimentar que contribui para a biodiversidade local e inclui espécies de plantas comestíveis ou educativas; e) outros espaços verdes concebidos para aumentar a sensibilização, como um jardim de plantas nativas ou adaptadas ao clima com sinalização interpretativa ou espaços utilizados para workshops de sustentabilidade ou visitas escolares; e/ou f) colmeias, com o mel ou a cera utilizados no local. A sua instalação segue as diretrizes ecológicas e não afeta negativamente os polinizadores silvestres/nativos. São geridas em parceria com um perito ou apicultor local. A(s) iniciativa(s) está(ão) claramente designada(s) como parte das operações do estabelecimento. A sua existência e produção servem uma função educativa e tornam-se parte da experiência dos hóspedes (p. ex., utilizando os produtos para alimentos ou bebidas no

		<i>estabelecimento, oferecendo produtos feitos dos produtos na loja de lembranças, envolvendo os hóspedes na colheita, etc.) e/ou são utilizados para as refeições do pessoal. Mesmo que um espaço verde não seja visível para os hóspedes, o estabelecimento comunica claramente a sua presença e propósito, p. ex., vídeos curtos no balcão de recepção, descrição nos materiais de informação para hóspedes, etc.</i> <i>A gestão de um espaço verde segue os critérios relativos à utilização de pesticidas e fertilizantes (critério 7.8) e aos procedimentos de gestão (critério 7.10). A gestão deste espaço e a utilização de quaisquer frutos/legumes/ervas/produtos deve seguir a legislação nacional e local sobre a matéria.</i> <i>As atividades agrícolas que geram a principal receita ou uma parte principal da receita do estabelecimento (como vinhas, quintas de azeitonas, etc.) não fazem parte do âmbito do Green Key e, por isso, não podem ser certificadas.</i> Evidência de auditoria <i>Durante a auditoria, o estabelecimento apresenta registos da(s) iniciativa(s), incluindo espécies cultivadas (quando aplicável), e evidências de como estas iniciativas são utilizadas para envolver os hóspedes, o pessoal e/ou a comunidade na educação alimentar sustentável.</i> <i>Uma inspeção visual confirma a presença, permanência e integração da(s) iniciativa(s) na experiência do estabelecimento.</i>
--	--	--