

Critérios Green Key e Notas Explicativas

1 de outubro de 2026 – 31 de dezembro de 2031

Glossário



Este glossário apresenta definições e explicações dos principais termos e conceitos-chave utilizados ao longo do catálogo de critérios Green Key. Estas definições destinam-se a assegurar uma interpretação, implementação e auditoria consistentes dos critérios nos diferentes países e tipologias de estabelecimentos.

Áreas com elevado consumo de água: zona operacional do estabelecimento onde o consumo de água é contínuo, elevado em volume (representando uma parte significativa do consumo total de água do estabelecimento, normalmente superior a 10–15%) ou essencial à prestação dos principais serviços, como, por exemplo, cozinhas, zonas de piscina e spa, instalações de lavandaria, sistemas de rega de espaços exteriores, entre outros.

Oferta de restauração: qualquer serviço de alimentação e bebidas disponibilizado aos hóspedes, nomeadamente através de menus individuais, *buffet*, restaurantes, cafés ou outros formatos de serviço.

Manual do processo de certificação: o manual do processo de certificação descreve o processo desde a fase de *pre-screening*, *onboarding* até à auditoria de certificação no local, à análise e tomada de decisão e ao acompanhamento da conformidade durante o período de certificação. O Manual inclui informação sobre a preparação da auditoria, as metodologias, os prazos e as responsabilidades. Especifica ainda quais os colaboradores que deverão estar disponíveis durante a auditoria.

Estação de café: conjunto de cortesia disponibilizado gratuitamente (habitualmente nos quartos), que inclui elementos como chá, café, açúcar e chávenas, permitindo aos hóspedes preparar estas bebidas autonomamente.

Dosagem correta: cumprimento das recomendações do fornecedor ou fabricante, de forma a assegurar uma utilização eficaz e, simultaneamente, minimizar o consumo de produtos químicos.

Materiais de comunicação: toda a comunicação do estabelecimento relacionada com as suas atividades, produtos, serviços e desempenho em matéria de sustentabilidade deve ser rigorosa, clara, relevante e de fácil compreensão. A comunicação deve estar visível para os hóspedes e incluir, quando aplicável, um apelo claro e destacado à sua participação nas iniciativas ambientais do estabelecimento. O estabelecimento deve disponibilizar informação e comunicação rigorosas, claras, relevantes e corretas sobre o seu desempenho em matéria de sustentabilidade, em conformidade com o desempenho efetivamente alcançado e refletindo apenas ações e medidas que estejam implementadas.

Armazenamento e Acessibilidade de Dados: todos os dados de desempenho e informação empresarial submetidos são armazenados na base de dados nacional Green Key (quando aplicável) e na base de dados internacional Green Key. Os estabelecimentos podem solicitar acesso ao seu perfil existente para efeitos de reporte interno, monitorização e transparência. O Green Key colabora com *online travel agencies* (OTAs) e plataformas de reserva que destacam os estabelecimentos certificados nas respetivas plataformas. Para este efeito, o Green Key poderá partilhar informação sobre a lista internacional de estabelecimentos certificados, que contém apenas informação pública (por exemplo, o nome do estabelecimento). Não são partilhados dados privados, confidenciais ou sensíveis com OTAs. O Acordo de Certificação contém informações adicionais sobre os documentos necessários, o tratamento de dados e as responsabilidades de cada parte. Este acordo é disponibilizado aos estabelecimentos quando estes manifestam interesse em obter a certificação.

Substâncias desinfetantes: agentes químicos ou produtos biocidas especificamente destinados a destruir, inativar ou inibir microrganismos nocivos em superfícies, materiais, equipamentos ou água. Estas substâncias vão além da limpeza de rotina e destinam-se a assegurar o controlo microbiológico, não se limitando à remoção física de sujidade ou matéria orgânica. As substâncias desinfetantes contêm ingredientes ativos como compostos de cloro, compostos de amónio quaternário (CAQs), peróxido de hidrogénio, álcoois ou ácido peracético.

Animais domésticos: espécies legalmente classificadas como animais domésticos ou de criação ao abrigo da legislação nacional (incluindo espécies criadas ou tradicionalmente mantidas de acordo com práticas culturais).

Política ambiental: declaração documentada que estabelece os compromissos e princípios de uma organização para gerir e reduzir os seus impactes ambientais.

Exploração animal: utilização de animais de formas que causem ou possam causar dor, ferimentos, sofrimento ou comportamentos não naturais, ou que os tratem como elementos de entretenimento para benefício ou lucro humano, sem proporcionar um verdadeiro contributo para o bem-estar animal, a educação ou a conservação.

FEE Academy: plataforma digital da *Foundation for Environmental Education* (FEE) que disponibiliza recursos de aprendizagem e comunicação sobre sustentabilidade destinados aos estabelecimentos Green Key.

Elementos fixos: elementos permanentemente instalados ou integrados no edifício, como iluminação embutida, lavatórios, sanitas, portas, caixilhos, entre outros.

Mobiliário: elementos duradouros, como cadeiras, mesas, camas, roupeiros e outros artigos de mobiliário de longa duração.

Boa prática: iniciativa ou ação de sustentabilidade implementada pelo estabelecimento, devidamente verificada e partilhada através do Green Key para divulgação e partilha de experiências e conhecimento entre estabelecimentos.

Áreas/espços verdes: jardins, relvados, canteiros, espaços ajardinados, coberturas verdes, vasos com plantas e quaisquer outras áreas com vegetação, mantidas no exterior ou no interior. As áreas florestais não são consideradas áreas verdes no âmbito do Green Key, uma vez que se encontram fora dos limites definidos para a certificação.

Comité verde: grupo constituído por representantes de diferentes departamentos que apoia o Responsável do Estabelecimento Green Key no planeamento, implementação e comunicação das ações e estratégia de sustentabilidade.

Pasta Green Key: o estabelecimento mantém uma pasta Green Key que reúne toda a documentação relevante e atualizada que demonstra o cumprimento de cada critério. O arquivo deve ser de fácil acesso aos colaboradores relevantes e ao auditor, garantindo a transparência, a rastreabilidade e a continuidade do

processo em caso de alteração de colaboradores. A pasta deve estar organizada de acordo com as secções e a numeração dos critérios Green Key. Recomenda-se fortemente que a pasta seja mantida em formato digital (por exemplo, através de uma intranet, unidade partilhada ou sistema de gestão documental), de modo a facilitar o controlo de versões e o acesso à documentação, bem como a reduzir o consumo de papel. Apenas quando não estejam disponíveis ou não sejam habitualmente utilizados sistemas digitais, deve existir um dossiê em formato físico, desde que este se encontre completo, atualizado e acessível.

Logótipo Green Key: elemento visual autorizado do programa Green Key, disponibilizado pelo Green Key aos estabelecimentos certificados. Deve ser utilizado sem qualquer alteração em todos os materiais de comunicação, em conformidade com as Diretrizes de Identidade Visual do Green Key e demais políticas aplicáveis à utilização da marca, e apenas após a obtenção da certificação.

Representante Green Key do Estabelecimento: colaborador designado pela direção para coordenar e comunicar as ações de sustentabilidade no estabelecimento.

Green Key Toolbox: repositório digital oficial que contém modelos Green Key, materiais de comunicação e, quando disponíveis, ligações protegidas para a versão nacional da toolbox.

Colaboradores em contacto direto com os hóspedes: colaboradores cujas funções principais envolve a interação direta com os hóspedes, incluindo a recepção, serviço ou assistência durante a sua estadia ou visita.

Entrevista: uma entrevista é uma metodologia de auditoria utilizada durante uma auditoria para confirmar verbalmente se um determinado critério está a ser aplicado na prática. Consiste, normalmente, numa ou em algumas perguntas direcionadas, colocadas às pessoas relevantes (por exemplo, colaboradores, direção ou outras partes envolvidas), com o objetivo de determinar se os requisitos de conformidade são cumpridos.

As entrevistas são utilizadas, por exemplo, para confirmar se:

- os colaboradores compreendem e cumprem as políticas ou procedimentos aplicáveis;
- os colaboradores receberam a informação ou formação relevante;
- determinadas práticas estão efetivamente a ser aplicadas (ou não) nas operações diárias.

As entrevistas são adaptadas à situação, ao tema e à pessoa entrevistada. São realizadas durante o horário de trabalho e de forma respeitosa. Quando relevante, os auditores podem entrevistar pessoas individualmente e de forma aleatória, de modo a incentivar respostas honestas. Caso uma resposta não seja clara, seja inesperada ou suscite alguma preocupação, o auditor poderá colocar questões adicionais ou entrevistar mais do que uma pessoa para confirmar a informação.

Lógica de aplicabilidade: significa que não é esperado que os estabelecimentos apresentem evidências, adotem medidas ou implementem ações relativamente a situações, atividades ou riscos que não existam. Quando os comentários ou resultados da auditoria identificarem aspetos relevantes e passíveis de intervenção, espera-se que o estabelecimento:

- a) adote as medidas corretivas ou de melhoria adequadas; ou
- b) justifique de forma clara por que razão o aspeto em causa não é relevante ou não é aplicável ao seu contexto.

Quando os comentários não identificarem qualquer questão relevante ou que exija intervenção, não é necessária qualquer ação. Nestes casos, o estabelecimento poderá, se considerar oportuno, apresentar comentários adicionais ou esclarecer a questão com o auditor.

Alterações significativas: desvios superiores a 20% face à linha de referência ou ao consumo esperado em termos de intensidade de consumo (por exemplo, por dormida).

Obra de construção/renovação de grande dimensão: aumento significativo da área construída, alteração do uso do solo ou alterações estruturais que impliquem o encerramento de uma parte significativa (mais de 50%) ou da totalidade do estabelecimento.

Minibar: equipamento comercial abastecido com bebidas e *snacks* embalados individualmente para venda, semelhante a um quiosque ou máquina de venda automática.

Turismo Positivo para a Natureza: abordagem ao turismo que protege, restaura e promove ativamente a biodiversidade, assegurando que as atividades turísticas contribuem para ganhos líquidos mensuráveis para a natureza, em vez de causarem perdas de biodiversidade.

Legislação e adaptações nacionais:

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

Adaptações nacionais: o guia de critérios inclui adaptações nacionais aplicáveis em determinados países. Quando estas adaptações forem indicadas, os estabelecimentos devem cumprir os requisitos adaptados.

Trabalhadores subcontratados: indivíduos que desempenham funções para o estabelecimento, mas que são contratadas a uma empresa externa ou trabalham como prestadores de serviços independentes/freelancers, não sendo colaboradores diretos do estabelecimento.

Turismo excessivo: situação em que o número ou a concentração de visitantes excede a capacidade de um destino para gerir o turismo de forma sustentável, resultando em impactos negativos no ambiente, nas comunidades locais, no património cultural, nas infraestruturas, na experiência dos visitantes e/ou na qualidade de vida dos residentes.

Documentação de processamento salarial e estrutura salarial: registos internos oficiais que demonstram como os colaboradores são remunerados e como são determinados os níveis salariais. Podem incluir mapas de salários, matrizes salariais, tabelas remuneratórias, estruturas de remuneração ou documentos

semelhantes que apresentem os níveis salariais, as funções desempenhadas, o horário ou os dias de trabalho e os referenciais salariais aplicáveis (por exemplo, salário mínimo ou salário digno). A documentação pode ser apresentada de forma anónima.

Dados de desempenho e de gestão:

Submissão de dados:

No âmbito do processo de candidatura e certificação Green Key, os estabelecimentos devem submeter os dados relevantes, de forma a assegurar a transparência, apoiar o processo de auditoria e permitir a monitorização do desempenho. Os formatos de dados a apresentar são definidos pelo Green Key International e/ou pelo Operador Nacional e comunicados durante a fase de candidatura.

Categorias de dados

Durante o processo de certificação, pode ser solicitado aos estabelecimentos que apresentem as seguintes categorias de dados:

- informação de contacto (por exemplo, nome do estabelecimento);
- dados geográficos (por exemplo, morada, coordenadas geográficas);
- informação relacionada com a candidatura (por exemplo, pessoas de contacto, número de colaboradores);
- dimensão do estabelecimento (por exemplo, número de quartos, instalações); e
- dados de desempenho (por exemplo, energia, água, resíduos, emissões de gases com efeito de estufa).

Cada dado é classificado como imperativo (I) ou guia (G), conforme especificado no guia de critérios. Os dados imperativos devem ser apresentados para que o estabelecimento seja elegível para a certificação. Os dados guias são opcionais e podem ser apresentados por decisão do estabelecimento. Para cada dado, são especificados o tipo de informação a introduzir (por exemplo, número, texto), a frequência de reporte (por exemplo, anual, mensal) e as unidades de medida disponíveis.

Período de reporte

Todos os dados de candidatura e de desempenho submetidos devem referir-se ao ano civil completo (12 meses) anterior ao ano da candidatura (por exemplo, as candidaturas submetidas em 2031 devem reportar dados relativos ao período de janeiro a dezembro de 2030). Para os estabelecimentos que se candidatam pela primeira vez, é exigido um mínimo de 3 meses de dados de funcionamento. Os estabelecimentos recentemente inaugurados podem candidatar-se à certificação assim que disponham de pelo menos 3 meses de dados de funcionamento após a abertura.

Cozinha profissional/industrial: Qualquer cozinha onde os colaboradores preparem refeições no local para os clientes, produzindo gorduras, óleos ou resíduos de gordura.

Limpeza de rotina: atividades regulares de limpeza realizadas no dia a dia, conforme definidas por cada estabelecimento (por exemplo, limpeza diária, limpeza dos quartos após a saída dos hóspedes, limpeza das áreas comuns, entre outras).

Sistema de diluição eficaz e seguro: Os produtos químicos são manuseados de forma a evitar o contacto direto com a pele ou a exposição por inalação, prevenir derrames e assegurar o cumprimento das proporções de diluição adequadas.

Amostragens: verificações direcionadas, realizadas no local pelo auditor, destinadas a confirmar que determinado elemento observado, declarado ou documentado está efetivamente implementado e funciona conforme indicado. Não se trata de uma inspeção integral de todas as unidades ou áreas, mas de uma verificação visual ou funcional baseada numa amostra. As amostragens são realizadas através de três metodologias:

Metodologia A) Amostragem física / por área:

O auditor realiza verificações visuais por amostragem em cada uma das áreas especificadas no texto do critério (mínimo de 1 área X, área XX e área XX). Quando os quartos dos hóspedes são uma das áreas abrangidas, o auditor inspeciona uma amostra de quartos em função da dimensão do estabelecimento:

- 1-5 quartos: até 2 quartos;
- 6-50 quartos: 3 quartos;
- 51-150 quartos: 4 quartos;
- Mais de 150 quartos: pelo menos 5 quartos (podem ser verificados quartos/áreas adicionais, quando relevante, por exemplo, em caso de diferentes alas, edifícios ou sistemas).

Metodologia B) Amostragem funcional / de funcionamento:

Nas áreas/quartos selecionados (com base na Metodologia A), o auditor testa, sempre que possível, o funcionamento dos sistemas/equipamentos, através da sua utilização (por exemplo, abrir janelas/portas, acionar sensores, utilizar equipamentos ou fazer correr água), de modo a confirmar o seu correto funcionamento e conformidade.

Metodologia C) Amostragem documental / de evidências:

O auditor analisa uma amostra de 3 documentos/elementos comprovativos relevantes para o critério (por exemplo, faturas, registos, contratos, certificados, registos de compras, fotografias ou extratos de sistemas). Quando estejam envolvidos vários anos, locais, sistemas, categorias ou fornecedores, a amostra é selecionada de forma a refletir essa diversidade.

Trabalhadores/colaboradores temporários: colaboradores contratados por um período limitado para responder a necessidades operacionais sazonais. Incluem-se os colaboradores contratados durante os períodos de maior procura turística ou outros períodos recorrentes de aumento da procura.

Procedimento Operacional Padrão (POP): instruções escritas e detalhadas que descrevem os passos a seguir na realização de tarefas de rotina ou recorrentes, de forma consistente, segura e com controlo de qualidade. No contexto da hotelaria, os POPs traduzem as orientações e políticas internas em práticas diárias, assegurando que os colaboradores sabem como aplicar os procedimentos e normas de forma consistente entre diferentes turnos, departamentos e equipas.

Objetivos estratégicos de sustentabilidade: metas mensuráveis e de longo prazo definidas pelo estabelecimento para orientar o seu desempenho em matéria de sustentabilidade e promover a melhoria contínua.

Take-away: alimentos ou bebidas preparados pelo estabelecimento e disponibilizados aos hóspedes em recipientes transportáveis, para consumo fora do edifício ou das áreas especificamente destinadas ao serviço de consumo no local. Os produtos de *take-away* destinam-se a ser levados pelo hóspede, seja para consumo nas instalações (por exemplo, jardins, relvados ou parques de diversões) ou fora do estabelecimento, não sendo servidos com a louça habitual utilizada no serviço de mesa.

Intervalo de temperatura: intervalo de temperaturas predefinido para o funcionamento de determinados sistemas, como os sistemas de AVAC, com o objetivo de assegurar a eficiência operacional. É frequentemente definido através de uma margem de tolerância (*deadband*) para evitar ciclos frequentes de aquecimento e arrefecimento, contribuindo para a redução do consumo de energia.

Formação: atividade estruturada de aprendizagem que proporciona aos colaboradores conhecimentos ou competências relevantes para a sustentabilidade ou para as práticas operacionais, através de uma ação de formação organizada. Para ser considerada formação, a atividade deve ter uma duração mínima de 30 minutos. As ações de formação e reuniões exigidas pelos critérios Green Key realizam-se durante o horário de trabalho remunerado. A participação nestas atividades não deve representar uma carga de trabalho adicional, tempo não remunerado ou afetar negativamente a capacidade dos colaboradores para desempenharem as suas funções habituais.

Vegano: um prato vegano não contém quaisquer ingredientes de origem animal, incluindo carne, aves, peixe, marisco, laticínios, ovos, mel ou quaisquer aditivos de origem animal.

Vegetariano: um prato vegetariano não contém carne, aves, peixe, marisco ou produtos derivados do abate de animais (por exemplo, gelatina ou coalho de origem animal), mas pode incluir produtos lácteos e ovos.

Inspeção visual: para efeitos do Guia de Critérios Green Key, o termo “inspeção visual” refere-se à componente da auditoria realizada no local, durante a qual o auditor recolhe evidências objetivas através de um ou mais métodos de auditoria, incluindo inspeção visual, entrevistas, observação de atividades, amostragem e verificação de informação documentada, conforme aplicável.

Águas residuais: Inclui águas cinzentas (provenientes de máquinas de lavar roupa, máquinas de lavar loiça e duches), águas negras (provenientes de sanitas), água de condensação dos sistemas de ar condicionado e água proveniente de operações de limpeza ou de outros processos realizados no estabelecimento.

Animais selvagens: Espécies que não são legalmente reconhecidas como animais domésticos ou de criação no país ou região, salvo quando sejam mantidas no âmbito de sistemas tradicionais, agrícolas ou culturais regulamentados.