

REGULAMENTO DO PROGRAMA GREEN KEY EM PORTUGAL

O Green Key é um programa internacional de certificação ambiental dirigido ao setor turístico, que reconhece estabelecimentos que adotam práticas de gestão sustentável e responsável.

A certificação Green Key representa um compromisso voluntário por parte dos estabelecimentos participantes e reconhece o cumprimento dos critérios Green Key aplicáveis à respetiva categoria, de acordo com o processo de certificação definido pelo Programa.

O processo de certificação envolve quatro entidades distintas:

1. **Estabelecimento candidato:** responsável pela preparação, recolha e submissão da candidatura e das respetivas evidências;
2. **Green Key Portugal:** responsável pela gestão e administração do Programa a nível nacional, incluindo a validação da inscrição e da candidatura, o apoio e acompanhamento dos processos;
3. **Auditor independente:** responsável pela realização da auditoria de certificação no local e pela verificação da conformidade do estabelecimento com os critérios aplicáveis;
4. **Entidade Certificadora:** responsável pela revisão do processo de certificação e pela decisão de certificação.

A participação no Programa Green Key em Portugal implica o conhecimento e a aceitação do presente Regulamento, bem como o cumprimento dos critérios Green Key, das disposições constantes do Acordo de Certificação e das restantes políticas aplicáveis ao Programa Green Key Internacional.

1. OBJETIVOS

O Green Key tem como objetivos:

- **Contribuir**, através da melhoria do desempenho ambiental do setor turístico, para a promoção do Desenvolvimento Sustentável e das comunidades locais;
- **Sensibilizar** os responsáveis, participantes e decisores do setor, incluindo empresas, clientes, colaboradores, fornecedores e comunidades locais, para a adoção de práticas e comportamentos mais sustentáveis, através da Educação Ambiental;
- **Certificar e distinguir** empresas turísticas que implementam boas práticas de gestão sustentável;

- **Envolver** o setor turístico na promoção de um turismo sustentável e na redução dos impactos negativos que a sua atividade pode ter nas comunidades locais;
- **Reconhecer** práticas sustentáveis e iniciativas de gestão ambiental que contribuam para um turismo responsável e sustentável.

2. DESTINATÁRIOS

Em Portugal, podem candidatar-se ao Green Key os estabelecimentos que se enquadrem nas categorias e no âmbito de certificação definidos para o Programa e que cumpram os requisitos legais aplicáveis à sua atividade.

As categorias de estabelecimentos elegíveis incluem:

- Empreendimentos Turísticos;
- Alojamento Local;
- Hostels;
- Centros de Congressos;
- Parques de Campismo e Caravanismo;
- Pousadas de Juventude;
- Restaurantes e Cafés;
- Atrações Turísticas, nomeadamente Museus; Centros Interpretativos e Parques Temáticos.

Para conhecer as especificidades das categorias e o âmbito das atividades e instalações abrangidas pela certificação, devem ser consultados os documentos [Categorias Elegíveis](#) e [Âmbito da Certificação](#), disponíveis no website do Green Key Portugal.

A elegibilidade de cada estabelecimento é avaliada pela equipa Green Key Portugal de acordo com os documentos aplicáveis e com as informações e documentação submetidas pelo estabelecimento no ato do registo e da inscrição (*pre-screening*).

3. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

O processo de certificação Green Key compreende diferentes etapas, desde o registo, inscrição e submissão da candidatura até à auditoria, decisão de certificação, acompanhamento da conformidade e renovação da certificação.

As candidaturas ao Green Key são realizadas através da plataforma de candidaturas Green Key Portugal em: <https://app-greenkey.abaae.pt/>

3.1. Registo, Inscrição e Submissão da Candidatura

3.1.1 Registo do Estabelecimento:

O estabelecimento manifesta o seu interesse em participar no Programa através do preenchimento e submissão do formulário de registo, submetendo informações gerais e a licença de utilização ou documento equivalente, para pré-análise de elegibilidade.

A equipa Green Key Portugal avalia e valida a possibilidade de candidatura do estabelecimento ao Programa.

Após a validação do registo, são disponibilizados ao responsável as credenciais de acesso à plataforma de candidatura.

3.1.2 Inscrição (*pre-screening*)

Na plataforma de candidaturas, o estabelecimento começa por preencher o formulário de elegibilidade (*pre-screening*), este permite avaliar se existem as condições necessárias para se candidatar ao Programa Green Key. Esta etapa permite, também, determinar o âmbito e a categoria de certificação aplicáveis e identificar os critérios que serão exigidos ao estabelecimento.

O preenchimento do formulário pode resultar numa das seguintes situações:

- **Não Elegível:** à data do preenchimento do formulário, o estabelecimento não reúne as condições necessárias para avançar com a candidatura ao Programa Green Key.
- **Elegível:** o estabelecimento reúne as condições de elegibilidade e enquadra-se numa das categorias abrangidas pelo Programa Green Key, podendo avançar para a fase de candidatura, de acordo com os critérios aplicáveis.

Após a validação da inscrição, são disponibilizadas ao utilizador as informações e os documentos necessários à preparação e formalização da candidatura, nomeadamente:

- Informação sobre os critérios aplicáveis e o processo de certificação;
- Informação sobre a documentação necessária;
- Recursos de apoio disponíveis na *Toolbox*;
- Acordo de Certificação para assinatura;
- *Intake Form* para envio à Entidade Certificadora;
- Fatura para pagamento da taxa de inscrição.

3.1.3. Candidatura

Após a validação da inscrição, o estabelecimento deve:

- Preencher o formulário de candidatura online;
- Submeter os documentos comprovativos exigidos;
- Assinar e submeter o Acordo de Certificação;
- Efetuar os pagamentos aplicáveis ao processo.

A equipa Green Key Portugal analisa os materiais submetidos para verificar se a informação necessária foi disponibilizada e para confirmar o âmbito da certificação.

A submissão de uma candidatura não garante a atribuição da certificação Green Key. A certificação depende do cumprimento dos critérios aplicáveis e da conclusão, com resultado favorável, das restantes etapas do processo de certificação.

3.2 Critérios de Certificação

Os critérios Green Key estão organizados em **Critérios Imperativos (I)** e **Critérios Guia (G)**.

O estabelecimento candidato deve cumprir todos os Critérios Imperativos aplicáveis e uma percentagem crescente dos Critérios Guia, de acordo com o período de certificação.

Período de participação/certificação	Critérios Imperativos	Critérios Guia
Anos 1-2	100%	0%
Anos 3-4	100%	10%
Anos 5-6	100%	20%
Anos 7-8	100%	30%
Anos 9-10	100%	40%
Ano 11 e seguintes	100%	50%

Os critérios aplicáveis a cada categoria, bem como as respetivas notas explicativas, encontram-se disponíveis no website do Green Key Portugal em: <https://greenkey.abaae.pt/criterios/>

Quando um critério não é aplicável à realidade do estabelecimento, o candidato deve selecionar a opção **“Não Aplicável”** e apresentar a respetiva justificação.

A aplicabilidade será posteriormente avaliada pelo Auditor e Entidade Certificadora no decorrer do processo de certificação.

3.3 Auditoria de certificação

Após a validação do preenchimento de candidatura por parte do Green Key, a Entidade Certificadora designa um auditor independente aprovado para realizar a auditoria de certificação no local.

O auditor contacta o estabelecimento para agendar a auditoria.

A auditoria tem como objetivo verificar o cumprimento dos critérios aplicáveis e a correspondência entre as informações e evidências submetidas na candidatura e as práticas efetivamente implementadas no estabelecimento.

A auditoria pode incluir:

- Reunião de abertura;
- Verificação documental, que pode ser realizada previamente;
- Inspeção visual do estabelecimento;
- Verificação das evidências e práticas relacionadas com os critérios aplicáveis;
- Resumo dos resultados e reunião de encerramento.

A duração da auditoria depende da dimensão, complexidade e características do estabelecimento, de acordo com a metodologia aplicável.

Após a auditoria, o auditor elabora um relatório com os resultados e conclusões da avaliação.

3.4 Resultados da Auditoria e Não Conformidades

Se a auditoria demonstrar conformidade com todos os critérios aplicáveis e exigidos, o Relatório Final é enviado à Entidade Certificadora para revisão e decisão da certificação.

Quando sejam identificadas entre uma (1) e cinco (5) não conformidades com critérios aplicáveis e imperativos, o estabelecimento deve apresentar evidências adicionais que demonstrem a correção das situações identificadas. A documentação adicional deve ser submetida no prazo máximo de dois meses.

O auditor avalia as evidências adicionais e, caso considere demonstrada a conformidade, elabora o Relatório Final de auditoria para envio à Entidade Certificadora.

Quando sejam identificadas mais de cinco (5) não conformidades com critérios aplicáveis e exigidos, o estabelecimento deve apresentar evidências adicionais e realizar

uma nova auditoria de acompanhamento no local. A documentação adicional deve ser submetida no prazo de dois meses.

Neste caso, os custos adicionais associados à auditoria de acompanhamento e respetivas deslocações são suportados pelo estabelecimento.

O Relatório Final de auditoria, incluindo o resultado da avaliação das não conformidades, é enviado à Entidade Certificadora para revisão e decisão.

3.5 Revisão e Decisão da Certificação

A Entidade Certificadora é responsável pela revisão do processo e pela decisão da certificação.

A revisão inclui a análise das evidências submetidas pelo estabelecimento e do Relatório Final de auditoria.

Se a Entidade Certificadora determinar que o estabelecimento cumpre todos os requisitos aplicáveis, é tomada uma decisão favorável e o certificado Green Key é emitido.

O certificado Green Key é válido por dois anos.

A revisão e a decisão de certificação são realizadas de acordo com os prazos e procedimentos definidos pela Entidade Certificadora e pelo sistema de certificação Green Key.

Caso a Entidade Certificadora determine que o estabelecimento não cumpre todos os requisitos aplicáveis e, dessa forma, não reúne as condições necessárias para obter a certificação, a decisão é devidamente fundamentada e comunicada ao responsável pela candidatura. Este pode, caso discorde da decisão, apresentar um recurso através do canal internacional *Complaints and Appeals*, disponível online em: <https://www.greenkey.global/complaints-appeals>

3.6 Conformidade Contínua e Acompanhamento

Durante o período de validade do certificado, o estabelecimento deve manter de forma contínua o cumprimento dos critérios Green Key aplicáveis e dos restantes requisitos de participação no Programa.

Entre 8 e 14 meses após a emissão do certificado, o estabelecimento fica sujeito a atividades de acompanhamento destinadas a verificar a manutenção da conformidade com os requisitos Green Key.

Para esse efeito, o estabelecimento deve submeter a documentação e evidências solicitadas pela equipa Green Key.

As evidências submetidas no âmbito do acompanhamento são analisadas pela equipa Green Key e pela Entidade Certificadora.

Caso sejam identificadas não conformidades, o estabelecimento deve proceder à respetiva correção.

A certificação Green Key pode ser suspensa ou retirada nos casos e de acordo com os procedimentos previstos nas políticas aplicáveis ao Programa, nomeadamente quando o estabelecimento deixe de cumprir os requisitos de certificação ou outras condições de participação.

A suspensão ou retirada da certificação implica a cessação da utilização da marca Green Key nos termos das regras aplicáveis.

O estabelecimento deve informar a equipa Green Key, com a maior brevidade possível, sobre quaisquer alterações relevantes na sua atividade, instalações ou condições de funcionamento que possam afetar a sua elegibilidade, o âmbito da certificação ou o cumprimento dos requisitos Green Key.

Sempre que o estabelecimento deixe de conseguir assegurar o cumprimento dos requisitos Green Key, deve igualmente informar a equipa Green Key com a maior brevidade possível.

A Política de Suspensão e Retirada da certificação pode ser consultada em: <https://www.greenkey.global/s/PolicySuspensionWithdrawal.pdf>

3.7 Renovação da Certificação

Aproximadamente 6 a 8 meses antes do termo da validade do certificado, a equipa Green Key contacta o estabelecimento para informar sobre o processo de renovação.

Para renovar o certificado, o estabelecimento deve completar novamente as etapas aplicáveis do processo de candidatura, auditoria e decisão de certificação.

A renovação implica o cumprimento do nível de Critérios Guia aplicável ao período de participação do estabelecimento, de acordo com os critérios Green Key em vigor.

4. CUSTOS DE PARTICIPAÇÃO

A participação no Programa Green Key está sujeita ao pagamento das taxas e custos aplicáveis ao processo, que podem ser faturados pela ABAAE e/ou diretamente pela Entidade Certificadora, de acordo com a natureza do serviço.

Os valores aplicáveis variam, quando previsto, em função da categoria e dimensão do estabelecimento.

A tabela de custos em vigor encontra-se disponível no website do Green Key Portugal (https://greenkey.abaae.pt/Estrutura-de-Valores-Green-Key-PT_23092026.pdf) e integra as condições aplicáveis à participação no Programa.

Os custos de auditoria e certificação cobrados diretamente pela Entidade Certificadora não são definidos nem faturados pela ABAAE.

5. ACORDO DE CERTIFICAÇÃO

Para efeitos da certificação, o estabelecimento candidato celebra um Acordo de Certificação diretamente com a Entidade Certificadora.

O Acordo de Certificação estabelece, entre outras, as responsabilidades das partes relativamente a:

- Auditorias;
- Decisão de certificação;
- Manutenção da conformidade com os requisitos Green Key durante o período de certificação;
- Comunicação e utilização do certificado e da marca Green Key;
- Reclamações;
- Recursos apresentados pelo estabelecimento;
- Confidencialidade e proteção de dados.

O Acordo de Certificação é disponibilizado ao estabelecimento aquando da inscrição no Programa e formaliza as responsabilidades e obrigações das partes no âmbito da certificação Green Key.

6. UTILIZAÇÃO DA MARCA GREEN KEY

A utilização do nome, logótipo e demais elementos relacionados com a marca Green Key pelo estabelecimento está sujeita às regras definidas pelo Programa Green Key e às respetivas *Branding Guidelines*.

A utilização da marca deve refletir de forma correta e atualizada o estado da certificação do estabelecimento.

Em caso de suspensão, retirada ou caducidade da certificação, o estabelecimento deve cessar qualquer utilização da marca que possa transmitir que a certificação se encontra válida, nos termos da política aplicável.

7. RECLAMAÇÕES E RECURSOS

O Green Key dispõe de uma política de reclamações e recursos, disponível no website do Green Key International em:

<https://www.greenkey.global/s/GKPolicyComplaintsAppeals.pdf>

Esta política estabelece o processo aplicável à apresentação, análise e decisão de reclamações ou pedidos de recurso, bem como a entidade competente em função da natureza da questão apresentada.

As reclamações e recursos relacionados com o processo de certificação são tratados de acordo com os procedimentos definidos pelo Programa e pela Entidade Certificadora.

8. PROCESSAMENTO DE DADOS E UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA DE CANDIDATURAS

A presente secção estabelece as condições específicas referentes ao tratamento das informações e dados submetidos na plataforma de candidaturas Green Key Portugal.

O tratamento de dados pessoais realizado pela ABAAE no âmbito do Programa Green Key é efetuado de acordo com a legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais.

Para informação detalhada sobre a forma como a ABAAE trata os dados pessoais, incluindo os direitos dos titulares dos dados e a forma de os exercer, deve ser consultada a [Política de Proteção de Dados Pessoais da ABAAE](#).

8.1 Informação Submetida

A plataforma de candidaturas Green Key permite aos estabelecimentos inscritos e certificados submeter formulários, documentos e outras informações necessárias à candidatura, certificação, acompanhamento e renovação da certificação.

As informações submetidas podem incluir:

- Informação pública relativa ao estabelecimento;

- Dados pessoais dos responsáveis pela candidatura e de outras pessoas que possam constar dos documentos submetidos;
- Informação empresarial e operacional;
- Dados relativos a consumos de energia, água e resíduos e emissões de CO₂;
- Documentos e evidências necessários para demonstração do cumprimento dos critérios Green Key.

No anexo 1, apresentamos um esquema com a visão geral do tipo de dados recolhidos e tratados.

8.2 Responsabilidades do Estabelecimento

O estabelecimento é responsável por assegurar que as informações e os documentos submetidos através da plataforma são verdadeiros, completos e atualizados.

Quando sejam submetidos dados pessoais de terceiros, o estabelecimento deve assegurar que dispõe de fundamento jurídico adequado para a sua recolha e partilha no âmbito da candidatura, nos termos da legislação aplicável.

Sempre que possível e adequado, os dados pessoais que não sejam necessários à avaliação da candidatura devem ser anonimizados ou minimizados antes da sua submissão.

Quando sejam submetidas fotografias ou outros documentos que contenham dados pessoais de terceiros, o estabelecimento deve assegurar que a sua utilização e partilha para efeitos da candidatura são realizadas em conformidade com a legislação aplicável.

A ABAAE não é responsável pela exatidão, integridade ou legitimidade das informações e documentos submetidos pelo estabelecimento, nem por dados pessoais ou outros conteúdos submetidos pelo estabelecimento sem o fundamento ou autorização necessários.

8.3 Confidencialidade

A ABAAE pode ter acesso a informações de um estabelecimento que sejam identificadas como confidenciais ou que, pela sua natureza ou pelas circunstâncias em que sejam divulgadas, devam razoavelmente ser consideradas confidenciais.

A ABAAE compromete-se a tratar essas informações de forma confidencial e a utilizá-las apenas para as finalidades relacionadas com a gestão e administração do Programa Green Key e com o cumprimento das suas obrigações.

A utilização e proteção da informação confidencial estão também sujeitas às políticas aplicáveis do Green Key.

8.4 Acesso à plataforma e prestadores de serviços

A plataforma de candidaturas Green Key é disponibilizada e tecnicamente gerida por um prestador de serviços externo.

No âmbito da prestação dos serviços de alojamento, manutenção, suporte técnico, segurança e desenvolvimento da plataforma, o prestador poderá, quando necessário, ter acesso a dados e informações armazenados na plataforma.

Esse acesso é limitado ao necessário para a execução das respetivas funções e está sujeito às obrigações de confidencialidade e proteção de dados aplicáveis.

O prestador de serviços não pode utilizar os dados e informações a que tenha acesso para finalidades próprias ou diferentes das necessárias à prestação dos serviços contratados.

O acesso às informações submetidas através da plataforma está limitado às entidades e pessoas autorizadas que necessitem desse acesso para efeitos de gestão, administração, certificação, manutenção ou suporte do Programa e da plataforma.

8.5 Entidade Certificadora e Auditor

A Foundation for Environmental Education (FEE), enquanto entidade coordenadora internacional do Programa Green Key, pode nomear ou substituir uma Entidade Certificadora independente para realizar as atividades relacionadas com a certificação.

A Entidade Certificadora e os auditores independentes podem aceder às informações e documentos submetidos pelo estabelecimento na medida em que tal seja necessário para a realização da auditoria, revisão do processo, decisão de certificação e outras atividades relacionadas com a certificação.

As entidades e pessoas autorizadas a aceder a estas informações devem cumprir as obrigações de confidencialidade e proteção de dados aplicáveis.

8.6 Partilha de Informação

As informações públicas relativas aos estabelecimentos e à certificação podem ser partilhadas com prestadores de serviços e parceiros do Programa.

Esta partilha pode incluir a publicação das informações públicas do estabelecimento no website do Green Key e a partilha de informações relativas à certificação com Agências de Viagens Online (*Online Travel Agencies*), operadores turísticos ou outras bases de dados e plataformas de turismo com as quais o Green Key tenha acordos em vigor.

Alguns dados pessoais, nomeadamente o nome e o endereço de email da pessoa responsável pela candidatura, podem ser partilhados com a Foundation for Environmental Education (FEE), através do prestador de serviços responsável pela gestão da base de dados internacional do Programa Green Key, para efeitos de gestão e administração do Programa.

As informações podem ainda ser divulgadas a auditores, tribunais, autoridades públicas ou outras entidades sempre que tal seja exigido por lei. Nesses casos, a divulgação será limitada ao que for legalmente exigido.

8.7 Proteção dos dados

A ABAAE compromete-se a seguir medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações tratadas através da plataforma, de acordo com a legislação aplicável e com as medidas de segurança adequadas à natureza dos dados.

9. ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

A ABAAE pode atualizar o presente Regulamento sempre que necessário, nomeadamente em consequência de alterações no Programa Green Key, nos critérios de certificação, nos procedimentos aplicáveis ou na legislação relevante.

As alterações relevantes serão comunicadas aos estabelecimentos através dos meios considerados adequados e/ou disponibilizadas no website do Green Key Portugal.

Questões relativas ao presente Regulamento podem ser apresentadas através do endereço de email greenkey@abaae.pt.

ANEXO 1 – VISÃO GERAL DOS DADOS NÃO SENSÍVEIS, PESSOAIS E DE NATUREZA SENSÍVEL

1. VISÃO GERAL DA RECOLHA DE INFORMAÇÃO PÚBLICA

Tipo de dado	Utilização
Nome do Estabelecimento	Estas informações podem ser utilizadas para a gestão do processo de candidatura e certificação e, quando se trate de informação pública, para divulgação do estabelecimento e da respetiva certificação nos canais do Programa Green Key e junto de parceiros autorizados.
Cadeia Hoteleira (se aplicável)	
País, Região, Nome da Rua, Código Postal, Cidade	
Número de telefone geral e endereço de e-mail geral	
Data da primeira certificação, data de validade da certificação	

2. VISÃO GERAL DA RECOLHA DE DADOS PESSOAIS

Tipo de dado	Utilização
Nome e dados de contacto da pessoa responsável pela candidatura	Os documentos e informações submetidos no âmbito da candidatura podem também conter dados pessoais, nomeadamente listas de colaboradores que tenham realizado formação, fotografias de atividades ou outros documentos.
Outros dados pessoais que sejam necessários para a submissão, avaliação e acompanhamento da candidatura.	
	O estabelecimento assegura que a submissão destes dados é realizada em conformidade com a legislação aplicável.

3. VISÃO GERAL DA RECOLHA DE INFORMAÇÃO EMPRESARIAL OU OUTROS DADOS DE NATUREZA CONFIDENCIAL

Tipo de dado	Utilização
Número de visitantes/hóspedes por ano e Número de Dormidas	Alguns dados relativos a consumos podem ser utilizados para a elaboração de análises ou relatórios gerais de <i>benchmarking</i> . Quando utilizados para esta finalidade, os dados serão tratados de forma a não permitir a identificação do estabelecimento a que respeitam.
Dimensão do estabelecimento;	
Número de colaboradores e fornecedores;	
Dados relativos ao consumo de energia, água, produção de resíduos e emissões CO ₂ ;	
Documentos e informações submetidos exclusivamente no âmbito da candidatura, tais como políticas, faturas, fotografias e outros documentos comprovativos.	