



Guia de Interpretação e Explicação do Programa “Chave Verde”

2011



TURISMO RESPONSÁVEL – TURISMO SUSTENTÁVEL

I – O PROGRAMA

O Turismo é uma das actividades que mundialmente apresenta índices de crescimento considerados preocupantes. Cada vez mais pessoas pretendem visitar mais lugares, quer seja em trabalho ou em férias. Acontece que, o tempo despendido em cada viagem é cada vez menor – muitas viagens mas mais curtas – o que leva a um impacto maior nas diversas comunidades, assim como nos diversos recursos ambientais.

Neste contexto, é cada vez mais importante ajudar os diversos intervenientes da actividade turística a adoptar as medidas apropriadas a uma redução efectiva dos diversos impactos no ambiente.

É a partir destes pressupostos que surge o programa “Chave Verde”, como um instrumento importante para o Turismo Sustentável proposto pela Década das Nações Unidas para a Educação para o Desenvolvimento Sustentável.

O programa “Chave Verde” é um galardão de reconhecimento de Boas Práticas Ambientais, de âmbito internacional, que pretende acolher na sua rede todas as estruturas hoteleiras que se preocupam com um melhor ambiente, e que acreditam que, ter boas práticas ambientais, é um desejo cada vez maior dos seus clientes.

Assim, esta iniciativa da responsabilidade da Fundação para a Educação Ambiental está a ser implementada em Portugal pela Associação Bandeira Azul da Europa.

Este programa nasceu na Dinamarca em 1994 e inicialmente dedicado apenas a Hotéis e similares, é hoje implementado em 17 países, reconhecendo os esforços efectuados no sentido de uma orientação sustentada do Turismo.

Os objectivos deste Programa de Educação Ambiental e de Desenvolvimento Sustentável são:

- **Contribuir** através de um melhor desempenho ambiental do sector do turismo para a promoção de Agendas 21 Locais.
- **Sensibilizar** para a alteração de práticas e comportamentos entre os responsáveis, participantes e decisores do sector turístico (empresas, autoridades, clientes e comunidades locais) através da Educação Ambiental;
- **Envolver** estes “actores” na responsabilização face ao Turismo Sustentável, através da Educação Ambiental;
- **Reconhecer** as iniciativas de gestão ambiental de sucesso como mais valias no caminho para um Turismo Sustentável;

II – A Fundação para a Educação Ambiental e a Associação Bandeira Azul da Europa

A Associação Bandeira Azul da Europa (ABAE) é uma Organização não Governamental, inscrita como Associação Não Governamental de Ambiente e que visa a Sensibilização e a Educação Ambiental.

Em 2009 a ABAE vê reconhecido o estatuto de Instituição de Utilidade Pública, por despacho nº9364/2009 de 30 de Março.

A ABAE é membro da Fundação para a Educação Ambiental (FEE), a qual agrupa entidades Internacionais que, em conjunto, promovem actividades de sensibilização e educação ambiental dos cidadãos Europeus, actualmente em mais de 50 países, a maioria deles europeus mas também está presente na Ásia, continente americano e africano.

A ABAE desenvolve quatro iniciativas de âmbito Internacional e uma de âmbito e criação nacional:



• Programa Bandeira Azul da Europa,

O Programa Bandeira Azul da Europa iniciou-se à escala europeia, em 1987, integrada no Ano Europeu do Ambiente. Esta iniciativa da FEE, com o apoio da Comissão Europeia, tem como objectivo, elevar o grau de consciencialização dos cidadãos em geral, e dos decisores em particular, para a necessidade de se proteger o ambiente marinho e costeiro e incentivar a realização de acções conducentes à resolução dos problemas aí existentes.



• Programa Eco-Escolas.

Destinado preferencialmente às escolas do ensino básico, o Programa Eco-Escolas pretende encorajar acções, **reconhecer** e premiar o trabalho desenvolvido pela escola na melhoria do seu **desempenho ambiental, gestão do espaço escolar e sensibilização da comunidade**.
Fornece fundamentalmente uma **metodologia, formação, enquadramento e apoio** a muitas das actividades que as escolas desenvolvem.



• Programa Jovens Repórteres para o Ambiente,

O **JOVENS REPÓRTERES PARA O AMBIENTE** é um programa de Educação Ambiental promovido pela Associação Bandeira Azul da Europa. A nível internacional encontram-se envolvidos neste projecto alunos e professores de 22 países que constituem a actual rede Young Reporters for the Environment (YRE).
Este Programa que decorre em Portugal há mais de 14 anos, destina-se fundamentalmente aos estudantes do Ensino Secundário, pretendendo contribuir para uma preparação dos jovens para o exercício de uma **cidadania activa** na defesa do Ambiente, através da sua participação nos processos de decisão.



Programa ECOXXI

Através da implementação do Programa "ECOXXI", pretende-se **contribuir** para a aferição de indicadores de **desenvolvimento sustentável** a nível do município, bem como **reconhecer** o esforço desenvolvido na implementação de medidas pró-ambientais, com especial ênfase na **Educação Ambiental**.

III – Estrutura de Implementação do Programa “Chave Verde”

a) A coordenação Internacional

A função primordial da coordenação é garantir, tanto quanto tecnicamente possível, a homogeneidade do programa; assegurar meios para que o mesmo se desenvolva nos países que já o implementam, mas também nos países que pretendem aderir ao mesmo.

A coordenação tem ainda como responsabilidade a promoção do programa na área de intervenção em que se insere, para tal a coordenação tem fortes relações com a WTO World Tourism Organization e a HOTREC Hotels, Restaurants, and Cafes in Europe.

b) O Júri Internacional

i. Conceito e composição

O Júri Internacional é um órgão de apoio à coordenação Internacional e é constituído por representantes da WTO da HOTREC e da FEE.

ii. Funções

As funções deste júri são o constante acompanhamento do programa no que se relaciona com a alteração de critérios que normalmente acontece de três em três anos, garantindo a evolução do âmbito do Programa. O júri contribui também com as auditorias que internacionalmente são efectuadas nos diferentes países aderentes. Ao Júri Internacional compete ainda aprovar o conjunto de critérios em cada país, que são submetidos por cada Júri Nacional.

c) A coordenação Nacional

A coordenação Nacional do programa está a cargo da Associação Bandeira Azul, como membro da Fundação para a Educação Ambiental (FEE).

A ABAE tem como tarefa a divulgação e promoção do programa e por conseguinte acompanhar todos os processos de candidatura, avaliar e submeter esses mesmos processos à avaliação da Comissão Nacional, órgão que decidirá sobre a aprovação das candidaturas.

d) A Comissão/Júri Nacional

i. Conceito e composição

O Júri Nacional tem uma semelhante contribuição no apoio ao desenvolvimento do projecto do que o Júri Internacional. A composição deste Júri / Comissão reflecte as competências de cada instituição que o integra, face às diferentes áreas abrangidas pelos critérios de atribuição. Assim, e em Portugal integram esta comissão as seguintes entidades:

- Associação Bandeira Azul da Europa;
- Agência Portuguesa do Ambiente
- Turismo de Portugal
- CCDR'S – Norte; Centro; Alentejo; Algarve
- DRA's – Açores e Madeira
- Direcção Geral de Saúde
- Direcção Geral de Geologia e Energia
- LNEG
- Autoridade Nacional de Protecção Civil
- Associação de Hotéis de Portugal
- Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo
- Universidade Nova de Lisboa
- Direcções Regionais de Economia do Norte, Centro; Lisboa; Alentejo e Algarve.

- Direcção Regional de Turismo dos Açores;
- Secretaria Regional de Turismo da Madeira;
- Entidades Regionais de Turismo do Norte, Centro, Tejo, Alentejo; Algarve.
- Pólos Turísticos da Serra da Estrela; da Região Leiria – Fátima; do Oeste.

ii. Funções

As funções da Comissão / Júri Nacional são fundamentalmente de apoio ao programa, mas também numa assessoria constante às diferentes matérias abordadas por cada critério.

Desta forma, as principais funções da Comissão Nacional “Chave Verde” são:

- Aprovar o conjunto de critérios de atribuição;
- Alertar para a necessidade de alteração de critérios face à evolução das políticas adoptadas em cada situação, tentando sempre que possível exigir mais do que a Legislação Nacional/Comunitária obriga;
- O acompanhamento técnico-pedagógico do Programa, apoiando o Operador Nacional;
- A Comissão Nacional desempenha também as funções de Júri ao analisar todas as candidaturas ao Programa “Chave Verde”.

IV – Processo de implementação

a) Constituição de Candidatura:

i. O dossier de candidatura digital

Este dossier integrará, não só o questionário devidamente preenchido, mas também todos os documentos de comprovação de cumprimento de critérios e os documentos de explicação de eventuais melhorias a referir em “documentos de suporte”

ii. Os documentos de suporte

Os documentos de suporte permitem uma análise à distância do empreendimento e aferir a potencialidade da candidatura prosseguir ou a necessidade de solicitar mais elementos ou melhorias a implementar no processo. Neste contexto, serão solicitadas cópias:

- Licença de Utilização turística
- da política ambiental e plano de acção;
- das plantas de implantação do empreendimento com as diferentes áreas de serviço devidamente identificadas,
- fotografias;
- registos de consumos de energia, de gás e de água;
- Declarações e certificados das empresas fornecedoras de serviços e de produtos, sempre que relevantes para o cumprimento dos critérios;

b) Processo de encaminhamento

i. Avaliação documental

Todos os critérios estão classificados, em termos de execução por:

- (O) Critérios Obrigatórios;
- (I) Critérios Ideais.

Quando for feita a candidatura ao diploma “Chave Verde”, todos os Critérios obrigatórios (O) devem estar cumpridos na íntegra. Os critérios de carácter ideal (I) poderão ser considerados como futuras recomendações para acções a desenvolver.

No caso de renovação de candidatura os critérios (I) serão considerados para análise evolutiva de acordo com o plano de acção apresentado no ano anterior.

ii. Avaliação presencial

Quando for realizada a candidatura ao programa "Chave Verde", será agendada uma avaliação presencial. Esta avaliação presencial será efectuada pela equipa responsável pelo programa "Chave Verde" ou por alguém previamente designado para o efeito.

Na avaliação presencial ao empreendimento em causa, será observado o modo como os critérios são correctamente implementados. Da avaliação presencial será elaborado um relatório – Relatório de Avaliação, a enviar ao Júri do Programa.

O Relatório de Avaliação deverá conter informação sobre a implementação dos critérios. Caso os critérios não se encontrem devidamente implementados, o proponente será informado das acções que necessita desenvolver para o cumprimento dos mesmos, bem como os prazos para a sua realização.

Se na Avaliação presencial, se verificar que o empreendimento não tem possibilidades de preencher os critérios de adesão, a candidatura será excluída.

iii. Envio ao Júri Nacional

Anualmente serão estabelecidas, de entre outras, datas de recepção de candidaturas ao que se segue uma análise prévia por parte da coordenação nacional, seguido das avaliações presenciais, sendo depois submetida à Comissão Nacional para aprovação ou inviabilização.

iv. Atribuição

Após a aprovação será convocado um anúncio público da lista de empreendimentos galardoados ao que se poderão seguir cerimónias de atribuição.

v. Avaliações de Acompanhamento

Entende-se que após a atribuição é fundamental manter os mesmos níveis de excelência, por isso serão aleatoriamente seleccionados alguns empreendimentos para avaliações de acompanhamento. Estas avaliações visam aferir a manutenção dos níveis garantidos aquando da candidatura e realizam-se seis meses após a atribuição do Galardão.

V – O Galardão

O Galardão deste programa visa fundamentalmente reconhecer o esforço e o empenho de toda uma equipa num empreendimento hoteleiro, mas também reconhecer as atitudes dos seus clientes, pois sem o envolvimento de todos os actores neste processo, o galardão não será possível.

Neste sentido, e para reconhecer a dedicação o empreendimento terá direito a um Diploma "Chave Verde" e placa de exterior. A duração deste galardão é de 12 meses sendo possível a sua renovação.

Para além deste galardão, o empreendimento será divulgado na lista de atribuições na Internet, nas páginas nacional e internacional do projecto.

VI – Os critérios: orientações para implementação

Os Critérios para Hotéis, Hotéis - Apartamento; Pousadas; Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural estão divididos em 11 áreas temáticas:

	I	Gestão Ambiental;
	II	Envolvimento dos colaboradores;
	III	Informação aos Clientes;
	IV	Água;
	V	Higiene e Limpezas;
	VI	Resíduos;
	VII	Energia;
	VIII	Alimentação e bebidas;
	IX	Ambiente Interior;
	X	Ambiente exterior, parques e áreas ajardinadas;
	XI	Actividades ao “ar livre”;
	XII	Gestão de topo



I Gestão Ambiental

A introdução da gestão ambiental na gestão global de um empreendimento permite a avaliação da melhoria contínua do seu desempenho ambiental. A Definição de uma Política Ambiental que consubstancie o envolvimento da Gestão de Topo é fundamental na concretização dos objectivos e metas definidos pelo empreendimento.

- I.1 (O) Deve existir uma pessoa responsável pela área do ambiente, designada pela gestão de topo do empreendimento. Junto da gestão de topo, essa pessoa será a responsável e o interlocutor por todas as questões relacionadas com o ambiente.

Pretende-se com este responsável obter um contacto privilegiado na comunicação e articulação a diversos níveis entre a Gestão de topo do empreendimento e os restantes funcionários, mas também com o Operador Nacional "Chave Verde". Esta pessoa de contacto deverá ser alguém que com a sensibilidade necessária conseguirá auscultar necessidades e soluções necessárias para a correcta e adequada implementação do projecto.

I.2 (O) O empreendimento deve definir uma política ambiental que:

- **Contenha os objectivos e metas ambientais;**
- **Inclua o princípio da melhoria continua;**
- **Inclua as actividades de Educação para o Desenvolvimento Sustentável dirigidas a colaboradores, clientes e comunidade envolvente;**
- **Seja comunicado a todas as partes interessadas, como veículo de Educação Ambiental;**

A Política Ambiental deve ser organizada de forma a conter as intenções da Gestão de topo do empreendimento face às questões ambientais. A política ambiental poderá ser organizada envolvendo os próprios funcionários do empreendimento e esta deve ser entendida como um compromisso geral no que diz respeito ao ambiente. Assim, não deve ser sugerido que a mesma enfoque assuntos específicos, nem a forma de os gerir. Ela deve obrigar a uma contínua actualização das condições ambientais do empreendimento. Normalmente a política ambiental, deve ser registada de uma forma concisa e clara, não ultrapassando a página A4.

Deve incluir, de entre outras, as actividades de Educação e Sensibilização Ambiental que o empreendimento realizar para os seus clientes.

I.3 (O) O empreendimento deve estabelecer, implementar e manter os objectivos e metas ambientais documentados.

Para atingir os seus objectivos e metas ambientais, o empreendimento deve estabelecer, implementar e manter um programa de Gestão Ambiental. Este programa deve incluir a definição dos responsáveis pelas acções para atingir objectivos e metas, os meios e prazos de realização.

Os objectivos ambientais e o plano de acção devem incluir o trabalho dedicado ao ambiente na Gestão de topo do empreendimento, assim como no ambiente de trabalho.

Pelo menos um dos objectivos ambientais deve ser trabalhado permanentemente. Os objectivos ambientais e o plano de acção devem ser actualizados em intervalos frequentes.

A Gestão Ambiental deve incidir sobre os efeitos ambientais causados pela actividade do empreendimento e que não estão de acordo com as intenções da política ambiental.

Então, será apropriado sumariar a tendência e importância que é dada ao Ambiente no empreendimento. Este resumo será denominado de *análise ambiental* que deve incluir, entre outras e apenas como exemplos, pois muitos outros serão possíveis de detectar e acompanhar:

Consumo de energia e aquecimento (poderá ser contabilizada por departamento, ex. cozinha, quartos, secção da piscina, etc. ...- incluindo uma avaliação das possíveis reduções no consumo)

Consumo de água (poderá ser contabilizada por departamento, ex. cozinha, quartos, secção da piscina, etc. ...- incluindo uma avaliação das possíveis reduções no consumo)

Identificação e consumo de produtos de limpeza e de higiene (sabonete/champô), bem como uma avaliação do efeito ambiental destes.

Quantidade de resíduos sólidos urbanos (se possível por categoria, ex: quantidade de resíduos orgânicos, quantidade de resíduos de papel e de metal, etc.)

I.4 (O) O empreendimento deve criar e manter um arquivo com toda a informação relevante relativa ao “Chave Verde”. O arquivo deve conter:

- **A política ambiental;**
- **Os objectivos e metas;**
- **Contratos com fornecedores;**
- **Planos de formação ambiental;**
- **Actas de reuniões que versem sobre os assuntos relacionados com o sistema;**
- **A definição das responsabilidades;**
- **Registos/medições relativas aos diferentes descritores ambientais.**
- **Reclamações dos clientes.**

Pretende-se conseguir um acesso fácil e claro a todo o processo de implementação do programa Chave verde. Deste arquivo deve fazer parte a folha de registo do “Chave Verde”, os contratos assinados, planos de formação ambiental e sumários das reuniões com os funcionários sobre assuntos relevantes e tarefas relacionadas com o ambiente.

Neste arquivo devem ser incluídos todos os documentos relevantes, desde o início da candidatura à aprovação da mesma e conseqüente implementação do programa.

I.5 (O) O empreendimento deve cumprir toda a legislação ambiental que lhe é aplicável.

I.6 (O) O empreendimento deve estabelecer e manter um plano de auditorias interno ao “Chave Verde” de acordo com a lista de requisitos a cumprir, fornecida pela coordenação, com uma frequência anual:

- **Critérios**
- **Frequência**
- **Método**
- **Registos**

A pessoa que está destacada como responsável pelas questões de ambiente será a que simultaneamente actuará como responsável pelo controlo do trabalho ambiental e como pessoa de contacto na Gestão de topo para o programa “Chave Verde”. Este plano de auditorias internas constitui um método para pré avaliar as condições do empreendimento.

I.7 (I) O empreendimento deve manter uma colaboração activa com parceiros de actuação relevantes.

Pretende-se que o empreendimento demonstre que para além do interesse meramente empresarial, se relaciona e apoia, por exemplo organizações de defesa do Ambiente, ou outras de promoção de desenvolvimento sustentável.



II Envolvimento da equipa de colaboradores

O Empreendimento deve estar consciente de que a participação de todos os colaboradores no “Chave Verde” é importante e necessária para a melhoria contínua do seu desempenho ambiental. Por conseguinte, deve proporcionar aos colaboradores, informação e formação contínua em matéria ambiental.

- II. 1 (O) Os colaboradores devem empenhar-se na melhoria contínua do “Chave Verde”, através da participação em comités ambientais, grupos de projecto ou reuniões com a gestão de topo. Dessas reuniões serão elaboradas actas.**

Com estas reuniões, a equipa de colaboradores deve ser capaz de estabelecer um diálogo com os clientes sobre o trabalho ambiental que o empreendimento está a efectuar. Nas reuniões a Gestão de topo deve encorajar o pessoal a apresentar propostas alternativas para novas iniciativas ambientais. Quando forem planeadas as questões a tratar nas reuniões, a Gestão de topo deve considerar os trabalhadores sazonais de modo a obter melhores rendimentos nas reuniões.

O objectivo de envolver o pessoal neste processo, visa a participação activa dos mesmos nas tarefas ambientais. Por isso, é importante manter um canal de comunicação entre a Gestão de topo e o pessoal e ou equipa de funcionários.

Neste tipo de reuniões surgem muitas ideias sobre como implementar uma determinada acção e como eles, os colaboradores, podem concretizar as suas próprias ideias. Entre reuniões existem sempre formas de manter os funcionários actualizados sobre o decorrer do processo, através de placards informativos do pessoal.

- II. 2 (O) O responsável ambiental comunicará ao gestor de topo os resultados das avaliações internas.**

Devem ser organizadas reuniões que permitam a partilha de experiências, ideias, e aconselhamento, etc. bem como informar a equipa sobre a situação actual dos objectivos e dos planos de acção nas diferentes tarefas.

- II. 3 (O) O Responsável Ambiental tem de frequentar ou demonstrar possuir formação contínua no domínio do Ambiente.**

É importante para a motivação da pessoa destacada para os assuntos relacionados com o ambiente e eventualmente outros membros da equipa poderem ter a oportunidade de frequentar formação em assuntos de Ambiente.



III Informação aos Clientes

Os clientes devem estar sempre informados sobre as actividades ambientais implementadas no empreendimento, as quais permitem oferecer a qualidade reconhecida através do Diploma “Chave Verde”. Isto, deve ser efectuado com o objectivo de informar os clientes da possibilidade de contribuírem também para o esforço e trabalho ambiental realizado, mas também para tornar esse esforço e trabalho visíveis.

- III. 1 (O) O empreendimento deve identificar claramente que foi galardoado com o diploma “Chave Verde”.**

Para além da evidente visibilidade do galardão torna-se essencial que o cliente se aperceba dos esforços efectuados para alcançar e manter o galardão, daí que o empreendimento deve utilizar todas as vias de comunicação para expor esse reconhecimento de acordo com regras de utilização do logótipo compatíveis com os propósitos do mesmo, designadamente Educação e Sensibilização Ambiental.

- III. 2 (O) É da responsabilidade do empreendimento solicitar aos clientes para agirem de uma forma ambientalmente responsável durante a sua estadia, assim como no seu quotidiano através de uma brochura que estabeleça de forma clara, qual o procedimento a adoptar pelo cliente para atingir os objectivos e metas.**

Existe um crescente número de pessoas, eventuais clientes, que se interessam cada vez mais sobre os impactes ambientais das estruturas que frequentam, e nesse sentido mostram-se cada vez mais interessados sobre de que forma é que essas estruturas e ou empreendimentos minimizam esses impactes. Desta forma, é importante que todo o material de informação produzido seja cuidadosamente preparado e acessível aos clientes.

III.3 (O) A informação e material relativo ao programa “Chave Verde” devem estar visíveis e acessíveis aos clientes.

III.4 (O) Os recepcionistas devem estar preparados para dar qualquer informação sobre as actividades ambientais a decorrer no empreendimento.

III.5 (O) O empreendimento deve estar apto a informar os clientes sobre transportes públicos e actividades ao “Ar livre”, e no caso de Turismo de Natureza, nas áreas protegidas.

O que se pretende com este critério é valorizar a mobilidade sustentável, encaminhando os clientes a preferirem, sempre que tecnicamente possível, o transporte público ou o transporte não poluente nas suas deslocações de e para o empreendimento.

III.6 (O) Devem existir instruções relativas às acções a efectuar relacionadas com a poupança de energia para clientes e colaboradores (cuidados na utilização da Televisão, água, luz e aquecimento e desperdícios no geral)

III.7 (O) O empreendimento deve disponibilizar aos clientes um questionário no sentido de obter a opinião destes sobre o programa de Gestão Ambiental do empreendimento.

O cliente é a razão da actividade do empreendimento, por isso é fundamental tomar conhecimento das suas impressões e avaliações do desempenho e da actividade do empreendimento. Este momento é indicador das eventuais alterações a introduzir no processo de desenvolvimento do empreendimento.



IV Água

O consumo de água é uma questão importante na área ambiental. Isto, porque a água é considerada um recurso limitado, mas também, por outro lado, porque as águas residuais podem ser uma perigosa ameaça ao ambiente.

A maior parte do consumo de água provém dos quartos, das limpezas e das águas utilizadas na confecção de alimentos na cozinha.

IV.1 (O) O consumo de água deve ser lido e registado, pelo menos, uma vez por mês.

Para este registo deve utilizar-se o ficheiro de Excel disponível na página do programa www.abae.pt. Em caso de existência de mais de um contador, o ficheiro deve ser identificado pela área do empreendimento a que o contador está associado e demonstrar os consumos de todos os contadores.

IV.2 (O) Os autoclismos não devem utilizar mais de 6 litros de água por descarga.

Os autoclismos podem ser adaptados de forma a reduzir o fluxo de água mas sem prejudicar o conforto dos clientes. Se não for possível reduzir o fluxo de água do autoclismo para os 6 litros por descarga, então deve ser solicitado a um perito, um registo escrito sobre qual o

mínimo fluxo de água possível nesses autoclismos, bem como um plano de implementação da redução de fluxo até aos 6 litros.

IV. 3 (O) As torneiras não devem estar a pingar, nem os autoclismos devem verter entre utilizações.

Em muitos empreendimentos, e seguindo os critérios do diploma “Chave Verde” torna-se possível reduzir o consumo de água para os 10 a 20 por cento.

Nos quartos dos clientes é possível instalar todo o tipo de aparelhos para poupança de água, como limitadores de fluxo de água nas torneiras, chuveiros de redução de fluxo, redutores de energia, etc.

IV.4 (O) Cada WC deve possuir recipientes apropriados para recolha de papel e outros resíduos.

IV. 5 (O) O fluxo máximo de água dos chuveiros não deve exceder os 9 litros por minuto. Tal deve registar-se no mínimo em 50% dos chuveiros do empreendimento.

IV. 6 (O) O fluxo máximo de água das torneiras dos lavatórios não deve exceder os 8 litros por minuto. Tal deve registar-se no mínimo em 50% dos lavatórios do empreendimento.

IV. 7 (O) Os urinóis não devem usar mais água que a estritamente necessária.

IV. 8 (O) Quando for efectuada a aquisição de máquinas de lavar loiça, estas não devem consumir mais de 3,5 litros de água por ciclo.

IV. 9 (O) Próximo das máquinas de lavar devem existir informações sobre a forma de as utilizar rentabilizando a utilização da água.

Este critério pretende abordar, sensibilizar e responsabilizar os colaboradores pelo uso eficaz e rentável da utilização das máquinas, e consequente impacte no Ambiente, pela redução de água e de detergentes.

IV. 10 (O) Todas as águas residuais devem ser tratadas ou drenadas para a rede pública local para que a sua descarga não interfira com a qualidade do meio receptor e que cumpra com a legislação em vigor.

IV. 11 (O) Todos os resíduos químicos líquidos devem ser armazenados, evitando fugas que possam prejudicar o ambiente, e encaminhados para destino adequado.

IV.12 (I) Devem existir contadores de água nas áreas de maior utilização.

Pretende-se obter o consumo de água, uma eficiente leitura dedicada às diferentes áreas do empreendimento, no sentido de actuar mais pormenorizadamente, se for caso disso, e de forma a garantir resultados de sucesso e redução dos consumos.

IV.13 (I) Em caso de aquisição de máquinas de lavar-loiça não será permitida a compra de aparelhos do tipo convencional doméstico.

IV.14 (I) O empreendimento deve declarar às autoridades, a intenção de mudar para uma fonte de água diferente da rede pública.

IV.15 (I) Deve ser promovida a re-utilização de águas residuais (após tratamento).

IV.16 (I) Deve ser implementada a utilização de água da chuva nos autoclismos.



V Higiene e Limpeza

Os produtos de higiene e limpeza contêm agentes prejudiciais ao Ambiente. Por isso, torna-se importante limitar o uso destes produtos ao mais baixo nível possível. Isto, poderá ser alcançado evitando as limpezas desnecessárias e utilizando, por outro lado, as dosagens correctas.

- V.1 (O) Deve existir informação nas casas de banho indicando que a mudança de toalhas e lençóis é deixada ao critério do cliente e qual o procedimento que este deverá adoptar para manifestar a sua vontade. (ex: colocar um pendurante na porta da casa de banho a requerer a realização da referida troca).**

Este critério pretende fundamentalmente orientar-se para dois actores neste processo. Por um lado, torna-se primordial que o cliente perceba o efeito e impacte da utilização de água para a lavagem de roupa que nem sempre necessita de ser lavada. E por isso, é relevante alertar para a necessidade de reduzir o consumo de água nas lavagens, mas também a redução de detergentes e de energia, bastando para tal evidenciar que pequenos gestos como o “não pretendo que as minhas toalhas sejam lavadas” são fundamentais para cumprir determinados objectivos. Por outro lado, torna-se ainda mais importante que os funcionários de quarto correspondam a esse pedido ao não recolherem as toalhas sempre que elas estão penduradas.

- V.2 (O) Os produtos de limpeza e de desinfecção não devem conter agentes químicos referidos na lista do programa “Chave Verde” “Requisitos e normas para os empreendimentos “Chave Verde”.**

Com este critério, pretende-se que não sejam utilizados produtos de limpeza que contenham agentes químicos que não sejam biodegradáveis, como os que contêm EDTA, NTA, fosfonatos, perboratos e peróxidos.

- V.3 (O) Os produtos de limpeza devem ser usados de forma correcta para minimizar os seus efeitos no Ambiente.**

Os agentes que os produtos de higiene e de limpeza contêm, vem sempre na descrição do produto, e esta pode ser solicitada ao fornecedor. Analise a descrição dos produtos com o pessoal de limpeza e preste atenção às dosagens recomendadas, as precauções de utilização e outras instruções na utilização correcta do produto.

Se o empreendimento subcontrata a limpeza e a lavandaria, então estes devem cumprir com o critério V. 2 e V.3. Ao solicitar uma cópia da descrição dos produtos que eles usam, poderá avaliar o tipo de produtos que estas empresas estão a utilizar.

- V.4 (O) As toalhas de papel e o papel higiénico devem ser de papel branqueado sem cloro, ou feito de um tipo de papel reciclado que seja certificado com um rótulo ecológico.**



VI Resíduos

Os resíduos são um problema ambiental, devido à sua perigosidade, mas essencialmente à sua crescente produção. Com o aumento dos quantitativos produzidos estão também a ser desperdiçados recursos. A resolução deste problema é cada vez mais complexa. Contudo, este

pode ser minimizado, se separarmos e enviarmos os resíduos para a reciclagem, mas também se reduzirmos a quantidade de resíduos produzidos.

- VI.1 (O) No empreendimento deve ser promovida a recolha selectiva de resíduos, em todas as suas áreas.**
- VI.2 (O) Se na zona do empreendimento não existir recolha de resíduos para reciclagem e/ou tratamento, então deve ser assegurado o seu armazenamento adequado no empreendimento (de preferência em área coberta e impermeabilizada) e proceder ao transporte e devido encaminhamento para local adequado.**
- VI.3 (O) Para que a separação dos resíduos seja eficaz deve existir informação e instruções compreensíveis para todos os colaboradores.**
- VI.4 (I) Os clientes devem ser sensibilizados para a separação de resíduos. Para isto, dever-lhes-á ser indicado o conjunto de procedimentos para o efeito.**

O empreendimento deve garantir a informação sobre os procedimentos com sinalética apropriada, facilitando também a compreensão pelos cidadãos não nacionais.
- VI.5 (O) Não deve ser usada louça descartável, apenas poderá ser utilizada nas áreas das piscinas e em alguns recintos para actuações musicais, sendo que deverão ser colocados recipientes adequados nestes locais, de forma a proceder à separação e posterior reciclagem dos mesmos.**
- VI.6 (I) A Gestão de Topo deve assegurar a recolha e o destino apropriado para todos os seus resíduos.**
- VI.7 (I) Sempre que possível, deve ser dada uma clara preferência pela não utilização de produtos embalados em doses individuais (10 a 25g), como o açúcar, a manteiga, o queijo e as compotas (embora sem pôr em causa a segurança alimentar). No entanto, quando isso não é possível deve – se optar por seleccionar embalagens recicláveis.**
- VI.8 (I) No caso dos produtos de higiene diária deve ser dada uma clara preferência pela não utilização de produtos embalados em doses individuais (champô, sabonete, etc.) ou então, se o forem a película ou embalagem deve ser feita de material reciclável ou biodegradável. Sendo ainda alternativa a existência de doseadores recarregáveis nas casas de banho.**
- VI.9 (I) Os resíduos orgânicos produzidos na cozinha devem ser encaminhados para tratamento diferenciado dos restantes resíduos (digestão anaeróbia, compostagem ou outro).**



VII Energia

O consumo de energia reveste-se de uma elevada importância ambiental. A maior parte da energia que se consome pode ser reduzida apenas através de uma atenta observação da evolução do consumo mas também por reacção a hábitos de consumo menos adequados.

Mais, poder-se-á reduzir o consumo da energia com uma boa manutenção dos equipamentos e instalações eléctricas.

Analisando em detalhe os critérios da secção de energia chega-se à conclusão que a sua implementação poderá ser de custo elevado. Contudo, cada um dos critérios aponta para a poupança de energia e conseqüente reflexo nos recursos e também no aumento do encaixe económico.

VII.1 (O) Os consumos totais de energia devem ser registados pelo menos uma vez por Mês, preferencialmente por tipo de utilização.

Para este registo deve utilizar-se o ficheiro de Excel disponível na página do programa em www.abae.pt. Em caso de existência de mais de um contador, o ficheiro deve ser identificado pela área do empreendimento a que o contador está associado e demonstrar os consumos de todos os contadores.

VII.2 (O) O sistema de controlo do aquecimento e o ar condicionado deve actuar sempre que não haja ocupação dos quartos ou apartamentos.

VII.3 (O) Todas as janelas devem ter um adequado e elevado grau de isolamento de acordo com o clima local.

VII.4 (O) As saídas de circulação de ar do aquecimento, bem como do arrefecimento devem ser limpas regularmente.

VII.5 (O) Os filtros dos exaustores devem ser limpos sempre que necessário e de preferência uma vez por semana.

VII.6 (O) O sistema de ventilação deve ser equipado com um optimizador de energia e um motor de frequência variável para permitir redução do consumo de energia, o qual deve estar sempre sujeito a operações de manutenção de modo a garantir a eficiência energética.

VII.7 (O) Os frigoríficos, arcas, fornos e placas de aquecimento de comida devem estar situados em locais arejados e com tiragem de ar.

Todos os empreendimentos galardoados com o programa "Chave Verde" devem minimizar o consumo de energia investindo na manutenção dos aparelhos e sistemas, sendo que incluídos estão as tarefas de descongelação e limpeza dos frigoríficos e arcas de congelação e os filtros dos sistemas de ventilação e de aquecimento.

VII.8 (O) As bombas e sistemas de refrigeração não devem utilizar como gás refrigerante os CFC. Contudo todo este equipamento deve cumprir com a legislação nacional relativa à utilização de CFC e seus derivados.

VII.9 (O) Quando for efectuada a aquisição de novos mini frigoríficos deve ter-se em consideração que os mesmos devem ser de classe A ou superior.

VII.10 (O) Os frigoríficos devem ser desligados, sempre que tecnicamente justificável, quando os apartamentos ou casas não estão ocupados.

VII.11 (O) As televisões devem ser desligadas quando os apartamentos ou casas não estão ocupados.

VII.12 (O) Pelo menos 50 % das lâmpadas devem ser de elevado rendimento energético. O empreendimento deve proceder à substituição das lâmpadas incandescentes em todos os locais em que tecnicamente isso seja possível, eventualmente substituindo-as por LED.

VII.13 (O) O empreendimento deve demonstrar esforços relativamente à poupança de energia em todos os serviços que sejam consumidores intensivos de energia. (Sauna, Piscina, banho turco, SPA, Solário...)

VII.14 (I) Não é permitida a utilização de radiadores eléctricos ou outras formas de aquecimento que utilizem directamente energia eléctrica.

Em algumas situações poderão ser utilizados os aquecimentos eléctricos de acumulação de calor que permitem deslocar o consumo apenas para o período nocturno (tarifa bi-horária), durante o dia está desligado e o calor acumulado transferido para a habitação, o que permite reduzir a factura energética.

VII.15 (I) O empreendimento deve utilizar energias renováveis (Energia solar, sistemas solares térmicos ou fotovoltaicos; bomba de calor, aquecimento geotérmico, biomassa ou energia eólica).

VII.16 (I) Devem ser instalados sistemas automáticos que desligam a iluminação quando os clientes saem do quarto, bem como devem existir sistemas automáticos nas áreas comuns (corredores, casas de banho, etc.) que só ligam quando é detectada presença nestes espaços.

Relacionado com estes sistemas de poupança de energia poderá ainda ter em atenção a redução de consumo de energia em áreas menos frequentadas, como os acessos apenas para funcionários e até nalgumas salas comuns, usando sensores de movimento, temporizadores, iluminação de ambiente, etc.

VII.17 (I) O Ar condicionado deve desligar-se automaticamente sempre que as janelas forem abertas.

VII.18 (I) Devem ser instalados vários contadores de electricidade com o objectivo de avaliar os consumos relativos às diversas utilizações de energia eléctrica (iluminação, aquecimento/arrefecimento ambiente, força motriz, etc.)

VII.19 (I) O(s) edifício(s) deve ser isolado termicamente de preferência em níveis mais exigentes do que a legislação nacional obriga de modo a garantir uma significativa redução dos níveis de consumo energético.

VII.20 (I) Deve ser instalado um sistema de recuperação de calor nos sistemas de ventilação, de refrigeração e nas piscinas.

VII.21 (I) O empreendimento deve promover a realização de uma auditoria energética, pelo menos uma vez, de três em três anos, efectuada por um técnico credenciado para o efeito.

O consultor ou conselheiro de energia deve realizar um plano de poupança de energia quando se deslocar ao empreendimento. Este plano deve, entre outras coisas, incluir uma estimativa apurada dos investimentos e expectativa de poupança indicando sempre uma perspectiva de amortização dos investimentos efectuados.

VII.22 (I) As lâmpadas de exterior devem ser desligadas sempre que não são necessárias ou utilizados reguladores de fluxo.

Os Reguladores de fluxo permitem baixar o nível de iluminação em horas de baixo movimento, evitando consumo e garantindo condições de segurança.



VIII Alimentação e bebidas

A selecção de produtos alimentares deve ser efectuada, seleccionando os que foram produzidos de forma sustentável. Importará salvaguardar tanto a origem e o processo concreto de produção (processo biológico) dos alimentos, como o método de criação de animais (salvaguardando o bem-estar e transporte animal).

VIII.1 (O) O empreendimento deve dar preferência à aquisição de produtos alimentares biologicamente rotulados.

Após a atribuição do diploma "Chave Verde", a proporção de produtos biologicamente rotulados deve ser de pelo menos 5% do total dos produtos alimentares adquiridos. Este valor será apurado, tanto quanto possível, contabilisticamente. Poderá verificar-se alguma dificuldade nesta avaliação, em empreendimentos de grande capacidade, contudo será de aconselhar uma rubrica específica para o efeito. Os produtos alimentares biologicamente rotulados são os que são certificados como tal, sendo de produção local ou biológicos.

VIII.2 (O) A proporção de produtos biologicamente rotulados deve manter-se ou ser incrementada anualmente.



IX Ambiente Interior

Do ponto de vista do cliente o facto de não haver restrições ao hábito de fumar no empreendimento é incompatível com uma imagem ambientalmente correcta que importa transmitir. Por isso devem existir áreas exclusivas para fumadores e quartos próprios para os clientes fumadores.

IX.1 (O) No Restaurante devem existir áreas reservadas para não fumadores.

Muitos dos empreendimentos hoteleiros e de restauração que já contemplam quartos e áreas para não fumadores obtiveram uma resposta positiva por parte dos seus clientes, pois até mesmo os que são fumadores sentem que não incomodam os outros.

IX.2 (O) Devem existir quartos para não fumadores.

As áreas e quartos de não fumadores devem estar identificados com pictogramas.

IX.3 (O) Se o empreendimento for alvo de remodelações ou novas decorações interiores ou projectos de manutenção de maior envergadura, deve ter-se em consideração o ambiente interior.

IX.4 (O) O empreendimento deve respeitar a legislação nacional em matéria das acessibilidades arquitectónicas, de emissões e de ruído.

- IX.5 (I) Os equipamentos e serviços existentes no empreendimento deverão tendencialmente respeitar os princípios do design para todos.**

O design para todos, ou design inclusivo constitui o design de produtos e de meios físicos a utilizar por todas as pessoas, até ao limite máximo possível, sem a necessidade de se recorrer a adaptações ou a design especializado. Este conceito tem por alvo pessoas de todas as idades, estaturas e capacidades.

- IX.6 (I) O Restaurante deve tendencialmente adoptar a interdição de fumar.**

- IX.7 (I) O empreendimento deve ter medidas para o pessoal, relacionadas com o hábito de fumar no local de trabalho.**

- IX.8 (I) O nível de som ambiente no interior não deve exceder os 40DBA durante a noite.**



X Ambiente exterior, parques de estacionamento e áreas ajardinadas

A utilização de fertilizantes e sprays poderá afectar os seres vivos e contaminar as linhas de água. Como a actividade do empreendimento não depende, em larga escala, das áreas exteriores, é possível tratar estas áreas numa perspectiva ambientalmente correcta de produção biológica.

- X. 1 (O) A utilização de produtos químicos e pesticidas de síntese nas áreas verdes do empreendimento só poderá acontecer se não existir um equivalente orgânico ou natural e se for permitido por lei.**

Devem ser solicitadas informações ao fornecedor sobre a composição dos produtos, bem como da frequência de utilização, ou no caso de prestação de serviços externa, deve ser solicitada declaração que suporte quer a composição quer a frequência de utilização dos produtos na jardinagem.

- X. 2 (O) Não devem ser utilizados produtos químicos fertilizantes nas áreas verdes do empreendimento, este tipo de produto só pode ser usado em casos em que não exista um equivalente orgânico ou natural.**

Devem ser solicitadas informações ao fornecedor sobre a composição dos produtos, bem como da frequência de utilização, ou no caso de prestação de serviços externa, deve ser solicitada declaração que suporte quer a composição quer a frequência de utilização dos produtos na jardinagem.

- X. 3 (O) Quando for efectuada a aquisição de equipamento novo, como os aparelhos de cortar a relva, estes devem ser de tipo eléctrico ou movidos a gasolina sem chumbo, estar equipado com um catalisador, ou ser do tipo manual.**

Em caso de empreendimentos em que o serviço de manutenção dos espaços seja efectuado por entidade externa ao empreendimento, deve ser solicitada informação/declaração sobre

os equipamentos utilizados.

- X.4 (O) **As regas com água do sistema municipal só devem ocorrer entre o anoitecer e o amanhecer, devendo o tempo de rega ser programado de acordo com as espécies a regar e com as condições atmosféricas existentes. Deverá também garantir-se uma manutenção periódica às cabeças de rega.**
- X.5 (I) **A Rega deverá ser efectuada com água proveniente de outras fontes que não do sistema municipal, por exemplo da ETAR do empreendimento, cumprindo a Legislação Nacional, ou de um sistema de recirculação interna de água.**
- X.6 (I) **Os resíduos verdes produzidos no exterior na jardinagem devem ser encaminhados para um sistema de tratamento adequado (compostagem, valorização energética, etc.).**
- X.7 (I) **Deverá existir estacionamento devidamente dimensionado, sinalizado para clientes com necessidades especiais.**
- X.8 (I) **Deverá existir a generalização da informação táctil ou em Braille.**



XI Actividades ao ar livre

O ambiente é para muitos clientes comparado a experiências na natureza. O empreendimento galardoado com o diploma "Chave Verde" deve estar apto a proporcionar aos seus clientes experiências ao ar livre, em contacto directo com a natureza.

- XI.1 (O) **Na recepção deverá existir informação sobre as áreas protegidas e áreas de interesse paisagístico mais próximos, assim como referências a um guia da natureza e informação actual sobre organizações de eventos na natureza.**

Contacte o município e elabore uma listagem de guias da natureza locais, que possam dar assistência com sugestões de actividades. O empreendimento deve ter para venda ou disponibilizar aos seus clientes o equipamento necessário para piqueniques, sendo que deve incluir a refeição e informação sobre áreas em que o piquenique é aconselhado. Quando o empreendimento não disponibilizar este serviço, devem ser indicados os locais onde o serviço pode ser adquirido.

- XI.2 (I) **Aos clientes deve ser dada a possibilidade de usar, por empréstimo ou aluguer, bicicletas ou outros transportes sustentáveis.**

O critério pode ser cumprido através da aquisição de bicicletas para aluguer ou através de um acordo com um serviço em que os clientes possam ter acesso, nas imediações do empreendimento.

- XI.3 (I) **O empreendimento deve patrocinar as actividades ou eventos ao ar livre na localidade.**



XII Gestão de topo

- XII.1 (O) Todas as áreas de utilização exclusiva para colaboradores, gestão de topo, salões de cabeleireiro ou Spa's devem cumprir os mesmos critérios que as áreas de clientes.
- XII.2 (O) Aquando da aquisição de papel (para fotocópia, escrita, encomendas em papel timbrado ou outras publicações), o empreendimento deverá dar preferência ao papel reciclado. Quando tal não for possível, deve assegurar-se que o papel é produzido em empresas certificadas ambientalmente (quer pelo EMAS, quer pela Norma ISO 14001:2004).
- XII.3 (I) Aquando da aquisição de material ou bens duráveis deve ser dada preferência a materiais certificados ou produzidos por empresas com um sistema de gestão ambiental.

VII – Requisitos e normas nos empreendimentos galardoados com “Chave Verde”.

A gestão do empreendimento deverá garantir o uso da menor quantidade possível de produtos contendo compostos de fósforo; ácido etilenodiamina tetracético (EDTA); NTA; Peróxidos e Perboratos, nomeadamente nos produtos de limpeza e de outras substâncias classificadas como perigosas para o meio aquático de acordo com a Directiva 76/464/CEE de 4 de Maio de 1976 e com a directiva 2000/60/CE de 23 de Outubro de 2000.

Se o empreendimento possuir um sistema de tratamento de águas residuais autónomo com descarga para o meio receptor terá que ser assegurado o cumprimento do Decreto-Lei nº 46/94 de 22 de Fevereiro.

Caso exista caldeira, o sistema de exaustão tem que dar cumprimento ao disposto no Decreto-Lei nº 78/2004 de 3 de Abril, no que respeita ao dimensionamento da chaminé e deverá efectuar-se, no mínimo, uma caracterização das emissões tal como o disposto nos artigos 21º, 22º e 23º do referido diploma legal.