



**IRTur**  
Inspeção Regional do Turismo

# Guia Boas Práticas

**Alojamento Turístico**

# 1. Índice

<b>2. Definições</b>	<b>5</b>
<b>3. Introdução</b>	<b>6</b>
3.1. <i>Objetivos</i>	6
3.2. <i>Destinatários</i>	6
3.3. <i>Âmbito</i>	6
<b>4. Acolhimento</b>	<b>8</b>
<b>5. Anfitrião e colaboradores</b>	<b>9</b>
5.1. <i>Serviço</i>	9
5.2. <i>Vestuário</i>	9
<b>6. Informação</b>	<b>10</b>
6.1. <i>Informação a apresentar</i>	10
6.1.1. <i>Informação a disponibilizar na área de atendimento e nas unidades de alojamento</i>	11
6.2. <i>Informações solicitadas pelos hóspedes</i>	11
6.3. <i>Como responder ao pedido de informação do hóspede?</i>	12
6.4. <i>Alertas / Perigos / Segurança</i>	12
6.5. <i>Informação sobre o alojamento</i>	12
6.5.1. <i>Promoções</i>	12
6.5.2. <i>Sítios de internet</i>	12
<b>7. Reservas</b>	<b>14</b>
7.1. <i>Gestão de reservas</i>	14
7.2. <i>Técnicas de atendimento</i>	14
7.2.1. <i>Regras de comunicação e atendimento</i>	15
7.2.2. <i>Telefonemas</i>	15
7.2.3. <i>Comunicações eletrónicas (email)</i>	16
<b>8. Entrada/Atendimento/Check in</b>	<b>17</b>
8.1. <i>Preparação da entrada</i>	17
8.2. <i>Procedimentos da entrada</i>	17
<b>9. Refeições</b>	<b>19</b>
9.1. <i>Organização do serviço de cozinha</i>	19
9.2. <i>Organização do serviço de refeições</i>	19
9.3. <i>Serviço de refeições</i>	20
9.4. <i>Confeção das refeições</i>	20
9.5. <i>Higiene e segurança dos alimentos</i>	21
9.6. <i>Composição do pequeno-almoço</i>	21
9.7. <i>Aprovisionamentos</i>	21
9.7.1. <i>Compras</i>	22
9.7.2. <i>Receção de Produtos</i>	22

9.7.3. Armazenagem	23
9.7.4. Despensa	23
9.7.5. Frigorífico e congelador	24
<b>10. Saída</b>	<b>26</b>
<b>11. Infraestruturas, Equipamentos e Decoração</b>	<b>27</b>
11.1. <i>Infraestruturas e Equipamentos - Generalidades</i>	27
11.1.1. Abastecimento de água	27
11.1.2. Sistemas de climatização e iluminação	27
11.2. <i>Decoração</i>	28
11.3. <i>Cozinhas</i>	28
11.3.1. Equipamentos	28
11.4. <i>Quartos e unidades autónomas</i>	29
11.4.1. Equipamentos	29
11.4.2. Aprovisionamento	29
11.4.3. Roupas de cama	30
11.5. <i>Instalações Sanitárias</i>	30
11.5.1. Instalações sanitárias privativas	30
11.5.2. Instalações sanitárias comuns	31
11.6. <i>Piscina</i>	31
<b>12. Limpeza e Manutenção</b>	<b>33</b>
12.1. <i>Limpeza</i>	33
12.1.1. Higiene e apresentação dos colaboradores	33
12.1.2. Procedimentos gerais	33
12.1.3. Produtos de limpeza – seleção e manuseamento	34
12.1.4. Preparação da unidade de alojamento	35
12.1.4.1. Entrada na unidade de alojamento	36
12.1.4.2. Substituições iniciais	36
12.1.4.3. Instalação sanitária	36
12.1.4.4. Quarto/suite	37
12.1.5. Limpeza anual do alojamento	39
12.1.6. Controlo de insetos e roedores	39
12.2. <i>Manutenção</i>	39
12.2.1. Manutenção dos equipamentos	40
12.2.2. Manutenção e higiene na cozinha	40
12.2.3. <i>Kitchenettes</i> e cozinhas nas unidades autónomas	41
<b>13. Segurança nos alojamentos</b>	<b>42</b>
13.1. <i>Situações Especiais</i>	42
13.1.1. Furtos	42
13.1.2. Danos em pertences dos hóspedes	42
13.1.3. Situações especiais com hóspedes	42
13.1.4. Eventos externos ao alojamento	43
<b>14. Acessibilidade</b>	<b>44</b>
<b>15. Problemas mais frequentes</b>	<b>45</b>
15.1. <i>Falta de Alojamento</i>	45
15.2. <i>Alteração das condições de reserva durante a estada</i>	45
15.3. <i>Reservas não registadas</i>	46
15.4. <i>Problemas com meios de pagamento</i>	46

<i>15.5. Reclamações e Sugestões</i>	<b>46</b>
<b>16. Gestão Recursos Humanos</b>	<b>47</b>
<b>17. Monitorização e melhoria contínua</b>	<b>48</b>
<i>17.1. Monitorização</i>	<b>48</b>
17.1.1. Ferramentas de Monitorização	<b>49</b>
17.1.2. Sugestões e reclamações	<b>50</b>
<i>17.2. Processo de melhoria contínua</i>	<b>50</b>

## 2. Definições

### **Serviços de alojamento turístico**

A oferta ao público em geral da locação, por períodos inferiores a 30 dias, de um imóvel ou fração deste, adequadamente mobilado e equipado para dormida.

### **Empreendimentos turísticos**

Os estabelecimentos que se destinam a prestar serviços de alojamento turístico, mediante remuneração, dispendo, para o seu funcionamento, de um adequado conjunto de estruturas, equipamentos e serviços complementares, segundo as tipologias previstas no diploma vigente.

### **Alojamento local**

A prestação de serviços de alojamento turístico em quartos no domicílio do locador, bem como em moradias, apartamentos ou estabelecimentos de hospedagem, com autorização de utilização habitacional e sem os requisitos indispensáveis à sua integração numa das tipologias de empreendimento turístico.

### **Anfitrião**

Anfitrião é o proprietário do alojamento ou a entidade exploradora ou os seus legítimos representantes.

### **Cliente**

Quem contrata um determinado serviço de alojamento turístico.

### **Entidade exploradora**

A entidade exploradora pode ser o proprietário ou outra, quando a exploração da atividade é efetuada por uma entidade externa.

### **Hóspede**

Pessoa a quem é fornecido o serviço de alojamento.

### **Serviço**

Conjunto de características objetivas e subjetivas percecionadas pelo cliente na utilização de um serviço de alojamento turístico e traduzidas por um conjunto de requisitos.

### 3. Introdução

O Manual de Boas Práticas no Alojamento Turístico foi desenvolvido para orientar, preparar e garantir a segurança e satisfação dos hóspedes durante a sua estadia nos alojamentos, orientando para melhores práticas, por forma a garantir a implementação de normas de acolhimento, limpeza, proteção e cuidado geral com os hóspedes.

O Manual de Boas Práticas no Alojamento Turístico não substituiu a obrigação do cumprimento da legislação em vigor, aplicável às diferentes tipologias de alojamento turístico e exorta os estabelecimentos a manterem-se atualizados no que toca aos diplomas legais e regulamentos relevantes e pertinentes às suas áreas de atuação.

#### 3.1. Objetivos

Este guia tem por objetivo constituir uma compilação de recomendações e procedimentos associados a boas práticas no Alojamento Turístico, assegurando a qualidade dos serviços prestados, traduzida na satisfação das necessidades e expectativas dos hóspedes e na preocupação de melhoria contínua dos serviços prestados.

São objetivos deste manual:

- Contribuir para divulgar as melhores práticas incentivando a valorização dos recursos humanos, nomeadamente através de formação contínua;
- Contribuir para a qualidade dos serviços prestados aos hóspedes e clientes, salvaguardando os aspetos de higiene e segurança envolvidos nessa prestação;

Contribuir, em geral, para a valorização da oferta no alojamento turístico;

- Sensibilizar para o respeito e preocupação com as questões do ambiente;
- Sensibilizar para a necessidade da melhoria contínua.

#### 3.2. Destinatários

Este manual destina-se a todos os anfitriões (proprietários, entidades exploradoras e colaboradores associados à prestação dos serviços) de alojamento turístico e potenciais anfitriões.

#### 3.3. Âmbito

O presente guia de boas práticas de alojamento turístico abrange um conjunto de recomendações e melhores práticas para uma adequada prestação do serviço, tendo em consideração as boas práticas comuns à generalidade da oferta de serviços de alojamento turístico.

Serão abordados neste guia todos os procedimentos e comportamentos a adotar para garantir a satisfação dos clientes e hóspedes, relacionados com:

- Acolhimento;
- Anfitrião;
- Informação;
- Reservas;
- Saída;
- Infraestruturas, equipamentos e decoração;
- Limpeza;
- Ambiente, segurança e envolvente;
- Acessibilidades;
- Manutenção;
- Gestão de recursos humanos;
- Monitorização e melhoria contínua.

Foram ainda tidos em consideração os requisitos relativos às características do alojamento e serviços, estabelecidos na atual redação do Decreto Legislativo Regional n.º 7/2012/A, de 1 de março - Regime jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos e respetivas Portarias.

## 4. Acolhimento

Os requisitos de acolhimento definem as características intrínsecas do serviço prestado no que concerne a todo o processo de estada dos hóspedes e os procedimentos necessários para um perfeito funcionamento do alojamento:

- a) Ao longo de todo o serviço de acolhimento deve haver uma preocupação constante em fornecer ao hóspede informação que assegure o máximo de satisfação durante a estada, permitindo, simultaneamente, que o alojamento faça o melhor aproveitamento possível da sua oferta de serviços, nomeadamente de animação e que, na região envolvente, o hóspede contacte com o património local e visite/utilize os serviços de outros agentes económicos;
- b) A manutenção e conservação das instalações, equipamentos e utensílios de que o alojamento dispõe, as preocupações ambientais e de higiene e segurança devem ser permanentemente observadas em todas as fases do acolhimento. Todos estes aspetos têm implicações diretas na qualidade do serviço prestado e na satisfação dos hóspedes;
- c) A responsabilidade do acolhimento do alojamento, em todas as suas fases, é do anfitrião.



## 5. Anfitrião e colaboradores

Cabe ao anfitrião definir as responsabilidades de cada um dos colaboradores, organizar a forma como são prestados os diferentes serviços e distribuir as tarefas de acordo com essa definição, bem como dotar os colaboradores das necessárias competências quando elas não existam. O anfitrião é ainda responsável por monitorizar os serviços prestados e identificar e corrigir as deficiências detetadas.

### 5.1. Serviço

O serviço deve atender às seguintes características:

- a) Cordialidade e eficácia;
- b) Disponibilidade permanente;
- c) Observação dos princípios de higiene pessoal.

### 5.2. Vestuário

O vestuário dos colaboradores do alojamento, deve atender aos seguintes aspetos:

- a) Utilizar vestuário apropriado, preferencialmente farda, confortável, resistente e adequado à função e trabalhos a desempenhar;
- b) O vestuário deve ser fácil de lavar e engomar;
- c) É aconselhável o uso de calçado antiderrapante;
- d) Deve ser evitado o uso de adornos (anéis, pulseiras, colares, etc.).

## 6. Informação

A informação é um fator determinante para a opção por um alojamento, sendo, pois, fundamental que a mesma seja prestada de forma apelativa, mas que seja simultaneamente exata e esclarecedora.

Deve existir pelo menos, uma pessoa que tenha conhecimentos, no mínimo, de uma língua estrangeira, preferencialmente o Inglês ou outra língua de acordo com as necessidades dos hóspedes.

O processo de informação é transversal, desde o primeiro contacto do potencial cliente, passando pela reserva, entrada, estada e saída de um hóspede, podendo ir além desta.

A informação tem por objetivo:

- a) Ajudar na escolha de um determinado alojamento;
- b) Aumentar o conhecimento do cliente ou hóspede sobre o alojamento e a oferta dos respetivos serviços;
- c) Contribuir para o sucesso do alojamento divulgando-o junto de clientes e hóspedes;
- d) Promover o conhecimento da região.

### 6.1. Informação a apresentar

A legislação regional enuncia os elementos mínimos obrigatórios de informação que os Empreendimentos Turísticos e o Alojamento Local devem apresentar aos seus hóspedes. Estes elementos podem ser complementados com outros que beneficiem a informação prestada.

- a) A informação veiculada em sítios de internet, brochuras, guias, tabelas de preços e outros documentos da mesma natureza, a que os clientes tenham acesso deve ser perfeitamente coincidente com as características do alojamento e o serviço disponibilizado, incluindo eventuais promoções e/ou preços de serviços e atividades complementares;
- b) Durante a reserva podem ainda ser divulgados os serviços e atividades extra fornecidos, bem como as suas condições de utilização;
- c) A informação deve estar disponível, para consulta do hóspede, nas unidades de alojamento e na área de atendimento. Estas informações podem ser complementadas com outras publicações mais específicas a disponibilizar na área de atendimento ou a pedido dos hóspedes.

### 6.1.1. Informação a disponibilizar na área de atendimento e nas unidades de alojamento

O conjunto de informações a disponibilizar na área de atendimento e nas unidades de alojamento, pode incluir, entre outros, os seguintes pontos, se aplicável:

- a) Informação das condições gerais da estada e normas de utilização do alojamento, incluindo preços dos serviços disponibilizados e respetivos horários;
- b) Nota de boas-vindas;
- c) Descrição/História do alojamento;
- d) Preços máximos e serviços incluídos no alojamento;
- e) Afixar aviso da existência do Livro de Reclamações;
- f) Horários e locais de serviço do pequeno-almoço;
- g) Horário, local de serviço, custo e condições das refeições (almoços e jantares), caso aplicável;
- h) Transportes públicos, contactos e formas de acesso (táxis, autocarros, etc.);
- i) Localização e contactos de serviços médicos (hospital, centro de saúde, farmácias, etc.)
- j) Localização e contactos dos meios de emergência (bombeiros, proteção civil, etc.);
- k) Localização e contactos de serviços de apoio (serviços de informação turística, correios, lavandaria, postos de combustível, mercearias mais próximas, hipermercados, etc.);
- l) Localização, contactos, tipo, especialidade e eventual dia de encerramento dos restaurantes recomendados (pelo menos um dos restaurantes recomendados deve localizar-se a menos de 5 km do alojamento);
- m) Equipamentos existentes à disposição dos hóspedes, para a prática de desportos ou de outras atividades de animação turística e custos e regras para a sua utilização;
- n) Áreas de acesso reservado;
- o) Empresas ou atividades de animação turística, na área envolvente;
- p) Área envolvente, considerando-se como tal, no mínimo, qualquer localidade num raio de 25 km, nomeadamente património turístico, natural, histórico, etnográfico, cultural, gastronómico e paisagístico;
- q) Condições de acessibilidade ao alojamento e meios de apoio a hóspedes com mobilidade condicionada.
- r) Outras informações que se considere úteis para o hóspede.

### 6.2. Informações solicitadas pelos hóspedes

É importante recolher antecipadamente, as informações e documentos que se julgue poderem vir a ser úteis para qualquer tipo de hóspede. Essa informação recolhida deve ser adaptada e enriquecida, em função dos pedidos já formulados por hóspedes anteriores.

Importa garantir que o conjunto de informação disponibilizado aos hóspedes se encontra permanentemente em bom estado de apresentação e completo, devendo ser de imediato substituída a informação que por algum motivo seja retirada.

### 6.3. Como responder ao pedido de informação do hóspede?

A informação prestada ao hóspede deve atender às seguintes questões:

- a) Dar respostas (informação oral e/ou documentação) claras, atualizadas, seguras e pertinentes;
- b) Responder precisamente à pergunta colocada;
- c) Completar a informação por forma a cobrir o mais amplo leque de opções e satisfazer as necessidades expressas pelo hóspede, quando solicitado;
- d) Fornecer ao hóspede, informações escritas, quando solicitado;
- e) Dar ao hóspede os meios que permitam obter a informação, caso não se disponha da mesma.

### 6.4. Alertas / Perigos / Segurança

É obrigação do alojamento informar e sinalizar sobre perigos e precauções especiais existentes no mesmo. No que concerne à informação de segurança devem ser tidos em conta, entre outros, os seguintes requisitos:

- a) Situações e equipamentos perigosos para os hóspedes devem ser comunicados verbalmente no momento da reserva e na entrada, bem como constar no *dossier* informativo do alojamento;
- b) Todos os locais na propriedade, passíveis de constituírem fontes de perigo para os hóspedes devem estar devidamente sinalizados.

### 6.5. Informação sobre o alojamento

A informação a disponibilizar, independentemente do tipo de suporte, deve ser clara e correta, correspondendo integralmente às condições oferecidas pelo alojamento aos hóspedes.

#### 6.5.1. Promoções

As promoções devem:

- a) Ser claras e de fácil leitura;
- b) Identificar a validade;
- c) Identificar claramente o que inclui e o que não inclui;
- d) Identificar as restrições de utilização;
- e) Mencionar se é ou não acumulável com outras promoções e/ou campanhas;
- f) Identificar as formas de reserva;
- g) Mencionar contacto para mais informações e esclarecimentos;
- h) Em caso de reserva telefónica informar o hóspede de promoções em vigor e respetivas condições.

#### 6.5.2. Sítios de internet

Os sítios de internet devem conter, no mínimo, a seguinte informação:

- a) Descrição, permanentemente atualizada, das infraestruturas, equipamentos e serviços disponibilizados;
- b) Dados de localização e forma de acesso;
- c) Distâncias relevantes (aeroporto, centros urbanos, monumentos de relevo, etc);
- d) Preços com indicação clara dos serviços incluídos;
- e) Contacto para informações e reservas;
- f) Divulgar, de forma destacada, o acesso ao Livro de Reclamações eletrónico;
- g) Galeria de fotos atualizada (interior, exterior e equipamentos).

*Nota 1:* O sítio deve ainda apresentar a informação no mínimo em duas línguas, uma das quais o português, ser de fácil navegação, intuitivo e claro.

## 7. Reservas

As reservas podem ser efetuadas com antecedência, por clientes diretos ou através de intermediação turística, ou efetuadas presencialmente.

### 7.1. Gestão de reservas

Nas reservas e na sua gestão devem ser tidos em consideração, entre outros, os seguintes aspetos:

- a) Possuir um sistema de gestão das reservas que assegure a sua compatibilização (reservas antecipadas, reservas presenciais, cancelamentos, prolongamentos de estadas, etc.);
- b) Garantir que todas as reservas aceites são suportadas nas efetivas capacidades de alojamento existentes;
- c) Garantir o integral cumprimento das condições de reserva acordadas com o cliente (datas, horários, tipo de quarto, pedidos especiais, serviços, etc.);
- d) Garantir a total compatibilidade entre as reservas diretas e as reservas efetuadas por centrais de reserva a que o alojamento esteja vinculado;
- e) Os preços praticados pelo alojamento devem estar em conformidade com os preços praticados por centrais de reserva a que o alojamento esteja vinculado;
- f) As promoções devem estar perfeitamente definidas;
- g) Na aceitação de reservas tem de ser comunicadas ao cliente condicionantes, caso existam.

Na confirmação da reserva devem ser comprovados os seguintes dados:

- Datas de estada;
- Número de pessoas;
- Tipo de alojamento reservado;
- Regime de alojamento e eventuais serviços extra;
- Valor total a pagar;
- Condições de pagamento;
- Condições de cancelamento;
- Indicações de contacto e forma de chegar ao alojamento;
- Contacto telefónico direto do hóspede.

### 7.2. Técnicas de atendimento

No momento da reserva e em contactos posteriores é fundamental transmitir aos clientes a perceção da qualidade dos serviços. O responsável pelo atendimento deve ser um profissional competente, capaz de prestar um serviço de qualidade e estar muito bem informado das características e serviços do alojamento, atuando de acordo com a imagem que este pretende transmitir.

### 7.2.1. Regras de comunicação e atendimento

É no processo de atendimento que se identificam as necessidades específicas do cliente, o qual espera que quem o atende lhe preste um atendimento personalizado e exclusivo, dando respostas eficazes de uma forma cordial. A maioria das reservas efetuadas, atualmente, são realizadas através de plataformas de reservas, por telefone e através de comunicações eletrónicas. Nos casos de reservas feitas presencialmente ou por telefone e, para se alcançar as expectativas dos clientes recomendam-se algumas regras de comunicação e atendimento:

- a) Adotar padrões e procedimentos definidos pelo alojamento no atendimento aos clientes;
- b) Os colaboradores devem ter boa apresentação, postura e mostrar disponibilidade para o cliente;
- c) Não interromper o cliente quando este está a falar;
- d) Colocar questões para perceber o mais rapidamente possível o objetivo do cliente;
- e) Não desempenhar outras tarefas durante o atendimento a um cliente;
- f) Se não for possível atender o cliente de imediato, pedir desculpa e informar que será atendido o mais rapidamente possível;
- g) Dar prioridade ao cliente em relação a outras tarefas;
- h) Ser objetivo, breve e claro;
- i) Perante os problemas assumir em nome do alojamento a responsabilidade e não culpabilizar outros colaboradores ou terceiros;
- j) Dar soluções de imediato, sempre que possível;
- k) Na despedida deve agradecer-se o contacto e informar que caso necessite de mais informação não hesite em contactar.

### 7.2.2. Telefonemas

Antes de efetuar uma chamada telefónica deve:

- Documentar-se;
- Ter material para tomar notas;
- Saber qual o objetivo da chamada.

Uma chamada telefónica divide-se em 4 etapas:

- 1ª ETAPA - Identificação do Destinatário (Ex: “Estou a ligar para...);
- 2ª ETAPA – Apresentação (Ex: Bom dia + Nome do operador + Nome do alojamento);
- 3ª ETAPA – Assunto;
- 4ª ETAPA - Fecho do Contacto.

Na elaboração de um telefonema, devem ser tidos em conta os seguintes aspetos:

- a) Atender o telefone identificando sempre o nome de quem atende e o do alojamento;
- b) Deve-se dar tempo ao cliente para falar e expor o seu pedido;
- c) Se for necessário fazer esperar o cliente, a espera deve ser o mais curta possível e deve-se apresentar ao cliente uma justificação;
- d) Sempre que a espera se prolongue é imprescindível a retoma do contacto em intervalos breves e

regulares;

- e) Dedicar ao cliente o tempo necessário;
- f) Nunca elevar o tom de voz, e manter a calma;
- g) Só desligar o telefone depois do cliente o fazer.

### 7.2.3. Comunicações eletrónicas (*email*)

A comunicação por *email* assume um papel crescente nas comunicações com os clientes. Quando se elabora uma comunicação por *email*, deve-se ter em atenção alguns pontos essenciais:

- a) Incluir as cortesias reservadas à comunicação escrita;
- b) Incluir o nome do destinatário;
- c) Usar uma linguagem formal;
- d) Todos os emails devem ser registados;
- e) Todos os emails devem ser respondidos no prazo máximo de 12 horas;
- f) Certificar-nos que a mensagem é clara e de fácil compreensão para o cliente;
- g) Não usar gíria técnica com os clientes;
- h) Quando se confirma uma reserva, reconfirmar:
  - Datas de estada;
  - Número de pessoas;
  - Tipo de alojamento reservado;
  - Regime de alojamento e eventuais serviços extra;
  - Valor total a pagar;
  - Condições de pagamento;
  - Condições de cancelamento;
  - Indicações de contacto e forma de chegar.



## 8. Entrada/Atendimento/Check in

O alojamento deve dispor de um local perfeitamente definido e de fácil acesso para receber os hóspedes com condições de conforto, para que se efetuem os respetivos registos e se prestem as informações necessárias e adequadas.

### 8.1. Preparação da entrada

Antes da entrada dos hóspedes é aconselhável tomar algumas medidas:

- a) Verificar as reservas e as suas condições (datas, pedidos especiais, tipo de quarto, modalidade de hospedagem, etc.);
- b) Verificar a hora de entrada prevista,
- c) Atribuir os quartos e certificar-se que os pedidos feitos pelos clientes, na reserva, são considerados na preparação dos mesmos;
- d) Preparar as chaves/cartões;
- e) Verificar o estado do quarto.

### 8.2. Procedimentos da entrada

- a) O anfitrião/rececionista deve estar presente para acolher os hóspedes, no momento da sua entrada no alojamento;
- b) Identificar-se, pedir a identificação ao hóspede e verificar se tem reserva e se a mesma se encontra registada;
- c) Encaminhar o hóspede para o local destinado a recebê-lo;
- d) Caso o hóspede não tenha reserva prévia:
  - Verificar a disponibilidade de alojamento preparado;
  - Aceitar/rejeitar a reserva solicitada de acordo com a disponibilidade.
- e) Caso exista alojamento, mas este não esteja preparado, comunicar ao cliente a situação e informá-lo do tempo necessário para ter o quarto disponível.
- f) Solicitar ao hóspede um documento de identificação (CC, Passaporte ou Carta de Condução) para registo e efetuar a sua devolução imediata;
- g) Efetuar o registo do hóspede;
- h) Caso o hóspede tenha nacionalidade estrangeira, efetuar o registo junto do SEF através do Sistema de Informação de Boletins de Alojamento;
- i) Informar o hóspede sobre o funcionamento do alojamento;
- j) Informar sobre o horário e local do pequeno-almoço;
- k) Informar sobre os serviços complementares prestados;
- l) Informar sobre as atividades de lazer e animação disponíveis;
- m) Certificar-se de que o hóspede ficou esclarecido, colocando-se à disposição deste para qualquer informação adicional;

- n) Desejar boa estada ao hóspede e colocar-se à disposição deste para qualquer apoio ou informação que pretenda durante a mesma.

## 9. Refeições

Na prestação do serviço de refeições, devem ser asseguradas, simultaneamente, as melhores condições de higiene e segurança alimentar e a qualidade do serviço prestado.

No alojamento, para além do fornecimento do serviço de pequenos-almoços (obrigatório cf. Classificação do Empreendimento Turístico) podem ocorrer as seguintes situações:

- a) Fornecimento de almoços e jantares,
- b) Preparação e confeção de refeições pelos hóspedes nas unidades autónomas que disponham de cozinha ou *kitchenette*.

### 9.1. Organização do serviço de cozinha

No que respeita à organização do serviço de cozinha, o anfitrião é responsável por definir os horários para o serviço de refeições, a composição dos pequenos-almoços e os padrões de qualidade para o serviço de cozinha.

O anfitrião é ainda responsável por:

- a) Garantir a implementação do plano HACCP (quando aplicável);
- b) Organizar e supervisionar o serviço de refeições;
- c) Garantir a correta preparação e confeção das refeições;
- d) Garantir a conservação da cozinha em perfeito estado de arrumação, higiene e limpeza;
- e) Garantir, independentemente da metodologia aplicada, que os procedimentos de segurança estão adaptados ao alojamento, considerando a atividade desenvolvida.

### 9.2. Organização do serviço de refeições

Apresentam-se algumas sugestões na organização do serviço de refeições:

- a) Antes do início do serviço preparar todos os elementos necessários para o correto funcionamento deste:
  - Sala limpa, arrumada e com a mobília colocada nos locais próprios;
  - Iluminação e temperatura da sala adequadas à época do ano;
  - Mesas corretamente montadas e preparadas;
  - Toalhas de mesa limpas e engomadas;
  - Cadeiras destinadas a crianças, disponíveis para eventuais pedidos;
  - Utensílios para uso dos hóspedes, limpos e corretamente colocados;
  - Ingredientes disponibilizados em quantidade suficiente e em perfeito estado de

conservação;

- Utensílios suficientes para assegurar o serviço previsto (toalhas, talheres, copos e chávenas, jarras, chaleiras e termos, saca-rolhas, etc.).

- b) A capacidade da sala de refeições deve adequada à dimensão/capacidade do alojamento. Este requisito refere-se, também, às dimensões das mesas e ao número de cadeiras existentes;
- c) Quando as circunstâncias o permitirem, os pequenos-almoços e restantes refeições podem ser servidos no exterior, devendo observar-se as mesmas condições de conforto, higiene e segurança para a prestação do serviço na sala;
- d) Definir o horário, a organização e os procedimentos deste serviço;
- e) Assegurar que os procedimentos estabelecidos são conhecidos e aplicados pelos colaboradores;
- f) Estabelecer os padrões de qualidade do serviço;
- g) Assegurar que os colaboradores que prestam o serviço têm boa apresentação, está uniformizado e respeita as boas práticas de higiene;
- h) Respeitar as boas normas de cortesia no acolhimento dos hóspedes e facilitar a comunicação com estes, assegurando a presença de colaboradores que conheçam, pelo menos, um idioma estrangeiro de maior divulgação;
- i) Controlar todos os aspetos do serviço que se consideraram como importantes e definir de que forma e com que frequência se quer fazer esse controle, em particular:
  - **Antes do período do serviço** - assegurar que está tudo preparado de acordo com os procedimentos e que a cozinha está pronta para fornecer os produtos necessários;
  - **Durante o período do serviço** - controlar as entradas dos hóspedes, os hóspedes em espera, a forma como está a decorrer o serviço de mesa e a despedida dos hóspedes que terminaram a refeição.
- k) Adquirir todos os produtos necessários, na quantidade, qualidade e condições pretendidos;
- l) Assegurar a conservação dos produtos nas condições adequadas;
- m) Garantir que desde a receção dos produtos, passando pelo armazenamento e preparação na cozinha até à apresentação final do serviço, são respeitadas as normas de higiene e segurança alimentar bem como de apresentação dos produtos;
- n) Confeccionar todas as refeições com a composição e qualidade espectacular.

### 9.3. Serviço de refeições

Enumeram-se algumas sugestões na prestação do serviço de refeições:

- a) Prestar o serviço de refeições dentro do horário previsto, de forma rápida, discreta e atenciosa;
- b) Apresentar a refeição em suportes (loija, cerâmica, etc.) em bom estado de conservação;
- c) O hóspede deve ser recebido com cordialidade à entrada na sala;
- d) Assegurar que estão disponíveis todos os produtos que compõem a ementa das refeições;
- e) Assegurar que as refeições são servidas à temperatura adequada;
- f) Evitar utilizar embalagens industriais na apresentação dos produtos.

### 9.4. Confeção das refeições

O responsável deve supervisionar o processo de preparação e confeção dos alimentos de modo a garantir a apresentação e qualidade das refeições destinadas aos hóspedes.

## 9.5. Higiene e segurança dos alimentos

Em termos de higiene e segurança dos alimentos é importante que os procedimentos adotados garantam a não contaminação dos alimentos (ver ponto 12.2.2.), bem como a sua conservação nas melhores condições (ver ponto 9.7.).

A lavagem adequada das mãos e dos utensílios utilizados é de extrema importância para a higiene e segurança dos alimentos, em particular após manipular alimentos frescos como ovos, carne crua, aves ou peixe.

## 9.6. Composição do pequeno-almoço

Preferencialmente, os pequenos-almoços devem utilizar alimentos de origem local/regional e poderão conter os seguintes elementos:

- Café
- Chá e/ou outras infusões
- Leite
- Sumos
- Três tipos de pão ou pão e bolos
- Doces e compotas
- Queijo e manteiga
- Charcutaria

Podem ainda ser complementados com alguns dos seguintes elementos:

- Fruta (inteira e/ou laminada)
- Ovos
- Bacon
- Salsichas
- Pastelaria variada
- Cereais
- Iogurtes
- Legumes (crus e/ou cozidos)

O responsável deve rever periodicamente a oferta gastronómica do pequeno-almoço, por forma a satisfazer as necessidades e/ou solicitações dos hóspedes.

## 9.7. Aprovisionamentos

Os aprovisionamentos têm como objetivo assegurar a aquisição, conservação e manutenção de todos os produtos, mercadorias e utensílios necessários para o serviço de pequenos-almoços:

- Produtos alimentares (frescos, secos, embalados, refrigerados ou congelados);
- Bebidas;
- Embalagens de transporte, cobertura, estantes e vasilhame;
- Louça, utensílios de cozinha e de pequeno-almoço;
- Produtos de higiene e limpeza;
- Outros produtos necessários para o serviço de refeições.

### 9.7.1. Compras

Apresentam-se algumas recomendações relativas às compras, receção de produtos e armazenagem dos mesmos (despensa e frigorífico).

Para uma correta gestão e organização das compras, deve o responsável, atender aos seguintes pontos:

- a) Definir os níveis de *stock* mínimos e máximos, assegurando que não há ruturas no fornecimento dos diferentes tipos de produtos necessários para as refeições;
- b) Assegurar que os produtos gastos diariamente são devidamente atualizados nos *stocks*, para garantir a respetiva reposição;
- c) Saber quais as características de qualidade que devem ter os diferentes produtos utilizados nas refeições e garantir que essas características são asseguradas;
- d) Definir os procedimentos de compras dos produtos necessários (quem compra? Onde compra? Quando compra?);
- e) Dispor de informação atualizada sobre os fornecedores e sobre o tipo de produtos que fornecem;
- f) Suportar com documentos as compras dos produtos (guias de transporte, notas de encomenda, faturas, recibos, contractos, fax, etc.);
- g) Fazer a avaliação contínua e periódica dos fornecedores habituais, em relação à variedade, qualidade e preço dos respetivos produtos, bem como ao cumprimento dos prazos e condições de entrega.

### 9.7.2. Receção de Produtos

A receção de produtos é uma tarefa de vital importância na área dos aprovisionamentos, que se corretamente executada irá reduzir custos, evitando desperdícios e problemas de contaminação. A receção de produtos deve ser efetuada por colaborador com experiência e formação na tarefa. Na receção de produtos devemos ter em consideração o seguinte:

- a) Receber os produtos num local, limpo e arejado, que não dê diretamente para zonas contaminadas e que permita uma higienização fácil e eficaz. De preferência deve estar próximo das zonas de armazenamento;
- b) Garantir que os produtos estão conformes com a encomenda efetuada, em termos de quantidade, qualidade, estado de conservação e prazos de validade;
- c) Evitar que a receção de produtos se realize durante o horário de refeições e efetuá-la em espaços não utilizados pelos hóspedes;
- d) Assegurar a integridade das embalagens, rejeitando todas as que se encontrem oxidadas, com roturas

ou vazamento e verificar o aspecto visual e temperatura dos produtos, tendo em conta as características próprias de cada um;

- e) Quando aplicável, os produtos alimentares deverão ser acompanhados dos respetivos registos/certificados sanitários;
- f) Todos os produtos que não estejam conformes, em particular os alimentos, devem ser rejeitados de imediato.

### 9.7.3. Armazenagem

Após a receção dos produtos segue-se a tarefa de armazenagem dos produtos, a qual deve obedecer a alguns cuidados, nomeadamente:

- a) Guardar e conservar os produtos na despensa, frigorífico ou congelador, imediatamente após a sua receção;
- b) Todos os espaços dedicados à armazenagem de produtos alimentares devem encontrar-se claramente identificados, ser independentes e manter as características próprias para a conservação dos produtos:
  - Despensa - Ambiente seco, arejado e protegido dos raios solares;
  - Frigoríficos - Temperatura entre 0°C e 8°C, dependendo da natureza dos produtos;
  - Congeladores - Temperatura inferior a -18°C;
- c) Manter os espaços de armazenagem arrumados e em perfeito estado de higiene e limpeza;
- d) Não permitir que os alimentos ou as respetivas embalagens entrem em contacto com o pavimento;
- e) Evitar o contacto entre os diferentes produtos, para impedir a sua contaminação;
- f) Assegurar que todos os produtos e materiais são facilmente localizados e identificados nos respetivos locais de armazenagem. Para tal, cada tipo de produto deverá estar:
  - Identificado/etiquetado e com os rótulos virados para a frente/cima;
  - Arrumado nas estantes, em função do grupo a que pertence;
  - Disposto de forma a consumirem-se primeiro os produtos mais antigos (assegurar a rotação dos stocks).

### 9.7.4. Despensa

A despensa deve ser de fácil higienização e limpeza, permitir um bom arejamento dos produtos e conservá-los nos níveis de temperatura e humidade adequados, dispor de prateleiras de material resistente e lavável.

Na utilização das despensas devemos ter os seguintes cuidados:

- a) Manter as portas da despensa sempre fechadas;
- b) Manter os produtos alimentares a temperaturas adequadas;
- c) Manter o local limpo, seco, arejado, e protegido da luz solar;
- d) Não encostar os produtos às paredes;
- e) Arrumar os produtos por categorias;

- f) Os primeiros produtos a entrar devem ser os primeiros a sair (rotação de stock);
- g) Colocar os produtos a uma altura do pavimento que facilite a higienização do mesmo;
- h) Verificar regularmente se há produtos que não estão dentro da validade ou em bom estado de conservação, evitando a contaminação de outros produtos;
- i) Os produtos de higiene e limpeza devem ser mantidos em locais afastados dos produtos alimentares e armazenados em locais fechados.

### 9.7.5. Frigorífico e congelador

Na utilização do frigorífico e do congelador, deve ser tido em conta:

- a) Ter um volume de frio suficiente para assegurar um bom armazenamento de todos os produtos;
- b) Permitir armazenar produtos de diferentes características e exigências em termos de temperaturas;
- c) Ter termómetros em local visível para poder controlar sempre as temperaturas;
- d) Ter uma temperatura estável e uniforme;
- e) Ter um grau de humidade adequado aos produtos a conservar;
- f) Ser de material de fácil limpeza e desinfeção;
- g) Estar limpo no interior e nas fechaduras;
- h) Separar legumes, peixe e carnes;
- i) Acondicionar os produtos em sacos de plástico transparente ou em caixas fechadas próprias;
- j) Conservar os produtos crus, cozinhados, ou pré-cozinhados cobertos com película e dotados de uma etiqueta que indique a data em que foram armazenados/confecionados;
- k) Retirar das embalagens de cartão, antes de os colocar no frio;
- l) Controlar a temperatura de conservação da câmara frigorífica e de congelação com uma frequência diária, assegurando que os alimentos se encontram dentro das margens de temperatura de 0°C a 4°C para frios e de -18°C para congelados;
- m) Dentro do frigorífico cada zona tem diferentes temperaturas. Assim é importante ter em conta a forma como se arrumam os produtos alimentares:
  - Nas prateleiras do meio, quando esta for a zona mais fria do frigorífico: carne e peixe crus, produtos de charcutaria, alimentos cozinhados ou pré-cozinhados;
  - Nas prateleiras inferiores e gavetas (zona menos fria): fruta e legumes;
  - Nas prateleiras de cima: iogurtes, queijos, compotas.
- n) Não colocar latas de conserva abertas ou fechadas, porque podem oxidar e enferrujar;
- o) Não colocar alimentos acondicionados em tachos ou painéis de alumínio, uma vez que pode haver transferência de metais para os alimentos;
- p) Não acondicionar alimentos em sacos de cor ou de compras;
- q) Não deixar produtos expostos no frio uma vez que podem desidratar e queimar;
- r) Se possível não misturar na mesma arca frigorífica produtos crus com confecionados;
- s) Se tiver várias arcas, não misturar carne com peixe e legumes;
- t) Não empilhar os produtos, a não ser que estejam em caixas fechadas e resistentes;
- u) Não coloque comida quente dentro do frigorífico, uma vez que o vapor altera a temperatura o que pode levar à detioração dos alimentos;



- v) Refrigerar os alimentos perecíveis cozinhados o mais breve possível;
- w) Verifique a temperatura do congelador e a data de expiração dos alimentos;
- x) Antes de congelar um alimento cozinhado, garantir que este arrefeceu completamente;
- y) Nunca voltar a congelar um alimento que já foi descongelado;
- z) Não utilize produtos abrasivos para limpar o exterior e o interior destes equipamentos.

## 10. Saída

Os procedimentos de saída são a última impressão com que os hóspedes ficam do alojamento, a qual é muito importante para potenciar a repetição da estada.

A saída dos hóspedes deve ser preparada na véspera com as seguintes ações:

- Confirmar as condições de pagamento acordadas e eventuais pré-pagamentos efetuados;
- Verificar se todas as despesas foram debitadas;
- Verificar se as despesas debitadas pertencem ao hóspede;
- Informar-se sobre o horário previsto de saída.

A saída dos hóspedes deve seguir alguns procedimentos de boas práticas, nomeadamente:

- a) No ato de saída dos hóspedes, sugere-se que o anfitrião/rececionista esteja presente;
- b) Agradecer a preferência;
- c) Solicitar a avaliação do hóspede sobre o serviço prestado, podendo recorrer-se a um questionário de satisfação;
- d) Acolher as observações/sugestões/reclamações e, sempre que possível, dar resposta imediata;
- e) Emitir e entregar ao hóspede a fatura, com todas as rubricas relativas a serviços complementares perfeitamente discriminados, para verificação pelo hóspede;
- f) Verificar a validade do meio de pagamento utilizado;
- g) Certificar-se que o hóspede deixa a chave/cartão do quarto;
- h) Em caso de pertences deixados pelos hóspedes, assegurar a sua preservação e eventual envio posterior, caso os hóspedes o solicitem.

## 11. Infraestruturas, Equipamentos e Decoração

### 11.1. Infraestruturas e Equipamentos - Generalidades

Os hóspedes esperam que o alojamento seja confortável e bem equipado. É por isso importante que as infraestruturas e os equipamentos se encontrem em boas condições de funcionamento e conservação.

Apresentam-se a seguir algumas recomendações e detalhes relativos às infraestruturas e equipamentos:

- a) O alojamento, sempre que possível, deve ter áreas de refeição e de estar independentes, em dimensão adequada ao conforto dos hóspedes;
- b) Devem ser disponibilizadas cadeiras de refeição para crianças, sugerindo-se no mínimo, existir 1 cadeira por cada 5 quartos;
- c) Nas áreas de lazer deve existir luz, natural ou artificial, que permita a leitura;
- d) O alojamento deve possuir berços para crianças até 2 anos, sugerindo-se 1 berço por cada 5 quartos.

#### 11.1.1. Abastecimento de água

- a) Se a água de consumo for proveniente de captações próprias devem ser realizadas análises físico-químicas e bacteriológicas, no mínimo de 6 em 6 meses;
- b) Garantir um caudal/pressão de água que permita que todos os hóspedes tomem banho em simultâneo;
- c) Dispor de reservatórios de água que permitam colmatar eventuais falhas de abastecimento.

#### 11.1.2. Sistemas de climatização e iluminação

A climatização e a iluminação são fatores de conforto muito importante. Deve-se atender a alguns requisitos neste ponto:

- a) Garantir uma boa climatização de todos os espaços de utilização do hóspede e, sempre que se utilizar um sistema de climatização ativo, este deve ser regulável e adequado;
- b) Os sistemas de climatização ativos devem ser revistos anualmente ou de acordo com as instruções do fabricante;
- c) Os sistemas elétricos devem ser revistos por um técnico credenciado no mínimo de 2 em 2 anos;
- d) Garantir que os quartos possuem iluminação artificial de teto e cabeceira;
- e) Nas mesas de apoio dos quartos deve existir iluminação artificial;
- f) Utilizar lâmpadas de cor suave;
- g) À entrada dos quartos, deve existir um interruptor que garanta de imediato boas condições de luminosidade.

## 11.2. Decoração

A decoração, entendida como a arte de organizar o espaço combinando os diversos elementos físicos dos ambientes que se pretendem criar, deverá contribuir para a qualidade do empreendimento tendo em conta as suas características arquitetónicas concretizadas na traça, imagem, materiais e cores.

Esta preocupação deve estender-se aos vários componentes que contribuem para definir a decoração de um espaço, ou seja, o mobiliário, as cortinas, a iluminação, os objetos decorativos, etc. Estes deverão, através da excelência da escolha efetuada em termos de materiais, design e cores promover o conforto e a qualidade dos ambientes e espaços adequados ao espírito e imagem de cada alojamento.

## 11.3. Cozinhas

A cozinha deve situar-se longe de locais insalubres e poluentes e a organização do espaço deve garantir:

- a) Permitir adequadas condições de trabalho e de conforto dos colaboradores e dos utilizadores;
- b) Assegurar higiene e segurança dos alimentos (prevenção da contaminação cruzada);
- c) Apresentar adequada limpeza e desinfeção das instalações, equipamentos e utensílios;
- d) Evitar a contaminação por insetos e outros animais;
- e) Evitar a acumulação de sujidade, o contacto com materiais tóxicos ou depósitos de partículas nos alimentos e a formação de condensação ou mofo nas bancadas e outras superfícies;
- f) Dispor de paredes e tetos preferencialmente revestidos com material liso, resistente, de cor clara, não tóxico, de fácil limpeza e desinfeção;
- g) Dispor de pavimento revestido com material impermeável, resistente e antiderrapante;
- h) Possuir meios apropriados de ventilação e extração de fumos;
- i) Dispor de área destinada à limpeza e lavagem dos utensílios de cozinha e pequeno-almoço;
- j) Dispor de circuito de lavagem com uma zona de entrada da loiça suja, outra de loiça lavada e respetiva arrumação;
- k) Possuir instalação elétrica adequada às necessidades;
- l) Possuir janelas com redes mosquiteiras facilmente amovíveis para limpeza;
- m) Dispor de sistema de esgotos adequado.

### 11.3.1. Equipamentos

As moradias reservadas na sua totalidade e as unidades autónomas devem dispor dos seguintes equipamentos de cozinha:

- Fogão, placa;
- micro-ondas;
- Frigorífico;
- Armários para colocar todos os utensílios de confeção e de serviço de mesa;
- Extrator de fumos;
- Lava loiça;
- Água quente e fria;
- Forno;
- Torradeira;

- Chaleira elétrica.

## 11.4. Quartos e unidades autónomas

Os quartos ou unidades autónomas revestem-se de especial importância na estada, pelo que é essencial garantir o conforto e segurança, bem como um elevado nível de satisfação.

### 11.4.1. Equipamentos

Os quartos devem ser constituídos por:

- Cama de casal ou duas camas individuais nos quartos duplos;
- Cama individual nos quartos singles;
- Colchões homogéneos quanto à dureza;
- Móvel roupeiro ou solução equivalente;
- Mesa-de-cabeceira ou equivalente;
- Mesa de apoio e cadeiras;
- Cortinas/*blackouts*;
- Televisão (cf. Classificação)
- Espelho;
- Tapetes;
- Cesto do lixo.

Adicionalmente os quartos podem estar dotados de alguns dos seguintes equipamentos:

- Cómoda;
- Televisão;
- Cofre;
- Frigobar;
- Suporte de bagagens;
- Bengaleiro;
- Chaleira elétrica;
- Copos de água/chávenas chá/café.

### 11.4.2. Aprovisionamento

Além dos equipamentos existentes nos quartos o responsável deve prever um conjunto de itens, em aprovisionamento, nomeadamente:

- Camas extra;
- Berços;
- Equipamentos e utensílios de higiene e limpeza;
- Roupa de quartos (lençóis, almofadas, cobertores, etc.);
- Consumíveis (lâmpadas, papel higiénico);
- *Amenities*;

- *Dossier* informativo do alojamento.

### 11.4.3. Roupas de cama

As roupas de cama são um importante fator de conforto para os hóspedes. Apresentam-se a seguir algumas recomendações relativas às roupas de cama:

- Os lençóis devem ser preferencialmente de algodão;
- Os lençóis devem ser de cores claras e ter cor uniforme;
- A cama deve ter um resguardo entre o colchão e o lençol, que deve ser de tecido;
- Os cobertores devem ser de cor uniforme;
- Deve-se dispor, no mínimo de 2 conjuntos de lençóis antialérgicos para algum pedido especial;
- Disponibilizar, no mínimo, 2 almofadas por hóspede;
- Disponibilizar cobertores extra no quarto (1 por cama);
- Informar os hóspedes da existência de almofadas e cobertores extra.

## 11.5. Instalações Sanitárias

### 11.5.1. Instalações sanitárias privadas

As instalações sanitárias privadas devem ter boa iluminação, devendo a água deve ter um caudal, pressão e temperatura adequada, garantindo que todos os hóspedes possam tomar banho simultaneamente e devem ser dotadas, no mínimo, com os seguintes equipamentos:

- Duche ou banheira;
- Sanita;
- Ventilação eficaz, de ação natural ou mecânica;
- Lavatório com espelho;
- Ponto de luz;
- Tomada de corrente elétrica;
- Cesto do lixo;
- Cortina para o duche ou separador em material inquebrável;
- Suporte do papel higiénico;
- Toalheiros;
- Espaço para colocação dos artigos de higiene pessoal dos hóspedes;
- Conjunto de atoalhados – 1 por cada hóspede;
- *Amenities*: champôs, gel de banho ou sabonetes, podendo adicionalmente ser disponibilizados outros *amenities* como: pente, touca de duche, esponja de sapatos, kit de costura, lenços, esponja de banho, escova de dentes, lâmina de barbear, etc.

Adicionalmente as instalações sanitárias privadas podem ainda possuir:

- Secador de cabelo;
- Bidé;
- Armário ou prateleiras;

- Porta piaçaba;
- Copos e tabuleiro de *amenities*;
- Cadeira ou banco.

### 11.5.2. Instalações sanitárias comuns

Alguns alojamentos possuem instalações sanitárias comuns, devendo as mesmas ser acessíveis aos hóspedes, sem que os acessos estejam ligados com as zonas de serviço (armazenamento, cozinha, etc.). Devem ter boa iluminação, água com caudal e pressão suficiente e devem estar dotadas, no mínimo, com os seguintes equipamentos:

- Sanita;
- Lavatório com espelho;
- Ponto de luz;
- Cesto do lixo;
- Suporte do papel higiénico;
- Secador de mãos ou dispensador de toalhas papel;
- Dispensador de detergente para lavagem de mãos.

*Nota 1:* Às instalações sanitárias comuns, e de serviço, aplicam-se os mesmos requisitos de higiene, limpeza e arrumação indicados para as instalações sanitárias privativas. Recomenda-se um especial cuidado para com estas instalações sanitárias, que são frequentemente esquecidas, assegurando uma rotina de verificação, no mínimo, duas vezes por dia.

### 11.6. Piscina

A piscina é um importante equipamento complementar da estada, podendo contribuir para o seu prolongamento e a satisfação dos hóspedes. A segurança e a manutenção deste equipamento pode evitar reclamações e acidentes. Enumeram-se a seguir algumas recomendações:

- a) Devem ser construídas de acordo com a legislação em vigor;
- b) Deve ser assegurada a qualidade da água, de acordo com a legislação em vigor;
- c) Deve ter uma dimensão adequada à capacidade do alojamento;
- d) Deve ter um regulamento de utilização, em duas línguas, uma das quais o Português, estando sempre disponível para consulta e no qual constem as seguintes informações:
  - Período de funcionamento;
  - Horário de funcionamento;
  - Regime de tratamentos: produtos utilizados e periodicidade;
  - Frequência do controlo analítico;
  - Comportamentos proibidos;
  - Equipamento obrigatório;
  - Regras de convivência;
  - Dimensões e profundidade da piscina;

- Precauções a tomar;
- Restrições de utilização.

- e) Deve possuir placas sinalizadoras de “Piscina não vigiada” e “Proibido Mergulhar”, em local visível e em formato perceptível a todos os hóspedes. (Caso seja texto, deve ser bilingue, uma das quais obrigatoriamente o Português);
- f) A profundidade da piscina deve ser indicada através de marcas indicadoras, por exemplo na berma da piscina, visíveis e de fácil leitura. Pode existir, junto à piscina, um quadro ou solução equivalente, com um esquema que indique graficamente a profundidade e a forma adotada para a variação de mesma;
- g) O controlo analítico deve ser efetuado diariamente, sendo o seu resultado afixado em local visível junto à piscina.
- h) A boia de salvamento deve estar em local visível e de fácil acesso e utilização;
- i) Não deve existir equipamento/mobiliário entre a piscina e o local onde se encontram os meios de salvamento;
- j) Junto à boia de salvamento deve ser colocada uma corda (com um comprimento mínimo igual à diagonal da piscina) ou uma vara com um comprimento mínimo igual a 75% da largura da piscina;
- k) Deve ser garantida a possibilidade de vedar o acesso à piscina, por questões de segurança;
- l) As piscinas, fora do período de utilização, devem estar cobertas, por questões de segurança;
- m) Junto à piscina deve existir um duche para utilização dos hóspedes, antes e depois de utilizar a piscina;
- n) Deve existir mobiliário em quantidade suficiente para o número máximo de hóspedes;
- o) O alojamento deve disponibilizar, zonas de sombra junto à piscina;
- p) O alojamento deve disponibilizar, quando solicitado, toalhas;
- q) A área da piscina deve possuir iluminação noturna;
- r) Deve ser garantida a privacidade dos utilizadores da piscina, impedindo que estranhos incomodem os hóspedes.



## 12. Limpeza e Manutenção

### 12.1. Limpeza

O serviço de limpeza deve garantir a higiene, o conforto, a arrumação, o bom estado de conservação e apresentação de todos os espaços do alojamento.

#### 12.1.1. Higiene e apresentação dos colaboradores

A higiene e apresentação são fatores fundamentais. Enumeram-se alguns cuidados a ter:

- a) Manter o cabelo limpo, e sempre que a tarefa o exija, apanhado e bem protegido;
- b) As mãos devem ser sempre lavadas:
  - Antes de iniciar, durante e no fim de qualquer tarefa, especialmente no caso de preparação de alimentos;
  - Depois de usar as instalações sanitárias;
  - Quando mexer no cabelo, nariz ou outra parte do corpo;
  - Após comer ou beber;
  - Após a manipulação de sacos ou caixotes do lixo;
  - Após a manipulação de qualquer tipo de embalagem;
  - Entre preparações de produtos distintos.
- c) A barba e/ou bigode deve estar devidamente aparado;
- d) Se tiver alguma ferida, esta deve ser sempre protegida por penso oclusivo;
- e) Manter as unhas cuidadas;
- f) Manter bons hábitos de higiene pessoal;
- g) Fazer periodicamente exames médicos completos (Medicina do trabalho);
- h) Nunca cozinhar ou manipular alimentos se tiver algum dos seguintes sintomas:
  - Dores abdominais, diarreia, náuseas e vômitos;
  - Anginas, tosse ou corrimento nasal;
  - Processos inflamatórios da boca, olhos e ouvidos;
  - Lesões da pele tais como erupções e feridas infetadas.

#### 12.1.2. Procedimentos gerais

As tarefas de limpeza devem obedecer às seguintes recomendações gerais:

- i) O interior, nomeadamente as áreas comuns, os quartos, as casas de banho e a cozinha devem ser limpos diariamente;
- j) Na limpeza e arrumação dos espaços comuns, recomenda-se que se proceda de acordo com a seguinte sequência: varanda, móveis, armários e candeeiros, soalho, tapetes e alcatifas;
- k) A limpeza e manutenção dos espaços comuns, acessíveis aos hóspedes, deve ser efetuada na ausência

destes, em horário adequado a cada situação;

- l) Durante a arrumação, devem ser recolhidos os pertences esquecidos pelos hóspedes nos espaços comuns;
- m) Durante o processo de limpeza diária, analisar as condições de funcionamento de todos os equipamentos instalados, devendo as eventuais anomalias ser corrigidas imediatamente;
- n) Deve-se dispor de local próprio para armazenamento e reciclagem dos resíduos, de acordo com os seguintes aspetos:
  - Nunca acumular resíduos em locais próximos de alimentos;
  - Colocar os resíduos em recipientes laváveis, forrados de sacos de plástico e acionados por pedal;
  - Não encher demasiado os caixotes do lixo;
  - Impedir o acesso de animais aos resíduos;
  - Limpar e desinfetar regularmente os recipientes dos resíduos;
  - Separar os resíduos por tipo (vidro, papel, embalagens, óleos, etc.) de modo a permitir a sua reciclagem.

### 12.1.3. Produtos de limpeza – seleção e manuseamento

Os produtos de limpeza podem ser de diferentes tipos, cada um para a sua finalidade, sendo que os mais comuns são: os detergentes, os sabões, as ceras, etc.

Os produtos de limpeza, dada a sua perigosidade, devem merecer especial cuidado. Assim, enumeram-se algumas recomendações para a seleção e manuseamento dos mesmos:

- a) Usar, sempre que possível, produtos de limpeza amigos do ambiente. Verificar se os produtos e as suas embalagens são biodegradáveis;
- b) Na aquisição de um produto de limpeza confirmar a integridade da embalagem e a sua correta rotulagem;
- c) Preparar os produtos de acordo com as instruções no rótulo – ler sempre as instruções de utilização;
- d) Manter todos os produtos rotulados, sempre nas embalagens originais, e devidamente fechadas;
- e) Verificar regularmente os prazos de validade dos produtos de limpeza;
- f) Não utilizar as embalagens vazias de produtos de limpeza para guardar outros produtos;
- g) Nunca misturar produtos de limpeza, pois podem resultar reações químicas adversas;
- h) Manter os produtos em locais bem ventilados, abrigados da luz e do calor;
- i) Não armazenar produtos inflamáveis próximos de uma fonte de calor ou ignição;
- j) Manter o espaço de armazenamento dos produtos de limpeza devidamente arrumado e fechado;
- k) Não guardar produtos de limpeza próximos de alimentos ou bebidas;
- l) Quando se efetua a limpeza com um produto que liberte vapores, devem abrir-se as janelas e portas para permitir a ventilação do espaço;
- m) No manuseamento de produtos corrosivos ou tóxicos, usar equipamento apropriado (luvas, botas de borracha, máscara, etc.);
- n) Fechar as embalagens e guardar os produtos imediatamente após o uso;
- o) Dar preferência a embalagens resistentes e de fácil manuseamento;
- p) Transportar os produtos de limpeza, num carrinho próprio ou num cesto, mantendo-o sempre arrumado, com as embalagens em bom estado e devidamente identificadas;

- q) Ter panos, esponjas e escovas específicas para cada função;
- r) Em caso de intoxicação, telefonar para o Centro de Informação Antivenenos (CIAV) 808 250 250;
- s) Ter sempre disponível, de preferência afixada na zona de armazenamento dos produtos de limpeza, o contacto do Centro de Informação Antivenenos e as instruções das medidas a tomar em caso de acidente.

#### 12.1.4. Preparação da unidade de alojamento

A preparação das unidades de alojamento é o conjunto de atividades realizadas com o objetivo de, diariamente, assegurar a arrumação e limpeza destas, durante a estada dos hóspedes, em condições que satisfaçam as suas expectativas.

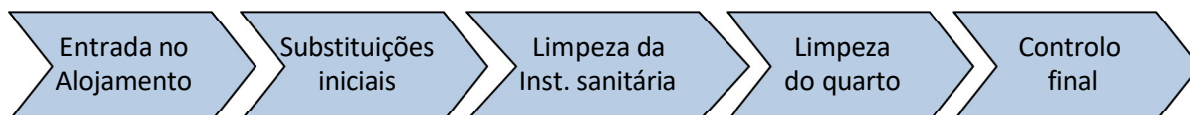
O responsável deve seleccionar e formar os colaboradores necessários ao desempenho desta tarefa, os quais devem atender a alguns requisitos:

- **Conhecimento do Serviço** – Devem estar familiarizados com a organização e a prestação do serviço;
- **Discrição do Serviço** – O serviço deve ser prestado de forma discreta procurando não incomodar os hóspedes;
- **Prestação do Serviço** - As atividades de limpeza não devem ser executadas na presença dos hóspedes;
- **Disponibilidade** – Devem estar sempre disponíveis para ajudar os hóspedes, encaminhá-los e orientá-los dentro do alojamento, adotando uma atitude cordial, simpática, educada e cortês.

A preparação das unidades de alojamento (quartos/suites e unidades autónomas) deve obedecer a alguns princípios gerais:

- a) Os hóspedes devem ser informados sobre a periodicidade de mudança de roupa de cama e dos atalhados das casas de banho, informação que pode ser verbal ou escrita, no dossier informativo presente na unidade de alojamento;
- b) Os quartos e casas de banho devem ser limpos diariamente ou de acordo com os requisitos obrigatórios específicos para cada tipologia de alojamento;
- c) Durante o serviço de arrumação, deve-se procurar resolver eventuais reclamações dos hóspedes sobre deficiências no estado de conservação, higiene, limpeza e funcionamento dos equipamentos;
- d) A arrumação dos quartos deverá iniciar-se sempre pela casa de banho seguindo-se o quarto propriamente dito;
- e) Durante o processo de limpeza, devem ser analisadas as condições de funcionamento de todos os equipamentos instalados (ex: candeeiros, interruptores, autoclismos, etc.), devendo as eventuais anomalias ser corrigidas imediatamente.

Na tarefa de preparação da unidade de alojamento, distinguem-se cinco etapas fundamentais, que devem ocorrer sequencialmente:



A arrumação deve realizar-se na ausência dos hóspedes e as unidades de alojamento devem ser preparadas pela ordem por que ficam disponíveis.

Cada uma destas etapas deve respeitar um conjunto de procedimentos e boas práticas, enumeradas a seguir.

#### **12.1.4.1. Entrada na unidade de alojamento**

Os procedimentos para entrada no alojamento devem ser, sequencialmente os seguintes:

- a) Bater à porta e esperar antes de entrar, efetuando esta tarefa discretamente para não incomodar outros hóspedes;
- b) Abrir a porta, de forma discreta pois o hóspede pode estar no quarto e não ter ouvido bater;
- c) Abrir completamente as cortinas e janelas para ter luz natural e arejar o alojamento;
- d) Caso seja uma arrumação para mudança de hóspede, verificar se o hóspede não se esqueceu de nada, efetuando um controlo em todos os móveis, pavimento e armários. Caso se encontre algum pertence deve ser assegurada a sua conservação.

#### **12.1.4.2. Substituições iniciais**

Os procedimentos para as substituições iniciais são:

- a) Com a ajuda de um saco, retirar os lençóis e restante roupa suja (incluindo a roupa da casa de banho);
- b) Esvaziar os cestos de lixo, utilizando um saco de lixo;
- c) Retirar pratos, copos sujos, e garrafas vazias;
- d) Periodicamente virar os colchões, permitindo o seu arejamento.

#### **12.1.4.3. Instalação sanitária**

Os procedimentos para arrumação da instalação sanitária privativa devem ser, sequencialmente os seguintes:

- a) Preparar uma solução de detergente, de preferência amigo do ambiente, de acordo com os procedimentos que estiverem estabelecidos nas instruções de utilização;
- b) Controlar o funcionamento, estado de conservação, higiene e limpeza de todos os equipamentos, nomeadamente:
  - Torneiras, verificando a acumulação de calcário, a vedação, a limpeza dos filtros, etc.;
  - Ralos, garantindo que a água escoe em condições e que as tampas vedem bem;
  - Luzes, verificando que todas acendem;
  - Aquecimento e ventilação;
  - Cesto do lixo, porta rolo, porta piaçaba, toalheiros, cabides, varão da banheira, pega da banheira, tampa da sanita e suporte de duche.
- c) Fazer limpeza da instalação sanitária, em particular da banheira e/ou duche, lavatório e sanita, utilizando os detergentes e panos apropriados para lavar e secar. Nas tarefas de limpeza devemos atender aos seguintes itens:

- Desinfetar e secar a zona da banheira/duche;
- Lavar e secar os cromados da banheira/duche;
- Lavar e secar com solução própria a torneira do duche, deixando-a na posição de banheira;
- Lavar, secar e se necessário colocar argolas na cortina da banheira/duche, ou lavar e secar a proteção da banheira/duche;
- Limpar com um pano húmido os armários e prateleiras;
- Desinfetar e secar o lavatório;
- Lavar e secar os cromados e as paredes na zona do lavatório;
- Lavar com limpa vidros e secar o espelho;
- Lavar e secar o autoclismo, descarregando-o e verificando o seu correto funcionamento;
- Lavar e desinfetar o interior e exterior do porta-piaçabas;
- Desinfetar, lavar e secar, a sanita, no interior, exterior e tampa;
- Desinfetar, lavar e secar, o bidé, no interior e exterior;
- Lavar e secar o porta-rolos.

d) Fazer reaprovisionamento da instalação sanitária, tendo em consideração o número de pessoas que ocupam o quarto: copos; tapetes; toalhas e toalhetes; papel higiénico; saco higiénico; amenities; etc. Algumas das tarefas mais comuns são:

- Colocar 2 copos lavados no lavatório, normalmente com a abertura para baixo e sobre uma base própria;
- Colocar o tapete de chão perto da banheira/duche;
- Colocar as toalhas, devidamente dobradas nos toalheiros;
- Colocar 1 rolo de papel higiénico, com a ponta dobrada, no porta-rolos e um rolo de papel higiénico suplementar;
- Colocar os champôs, sabonetes e outros *amenities* no seu devido local.

e) Fazer limpeza final e saída assegurando que a casa de banho está em perfeitas condições para ser reutilizada pelos hóspedes. As tarefas mais comuns nesta etapa são:

- Lavar e secar o cesto do lixo;
- Lavar e secar o pavimento, utilizando uma escova/esfregona embebida numa solução com detergente;
- Verificar visualmente a limpeza e arrumação geral;
- Fechar as luzes e porta à saída.

f) Dando por concluída a limpeza da instalação sanitária deve-se passar à arrumação e limpeza do quarto.

#### 12.1.4.4. Quarto/suite

Os procedimentos para arrumação do quarto devem ser, sequencialmente os seguintes:

a) Limpeza do quarto, com a seguinte sequência: varanda, moveis, candeeiros e armários, soalho, tapetes e alcatifas. Na limpeza devem ser executadas as seguintes operações:

- Aspirar/varrer as varandas;
  - Aspirar os móveis estufados;
  - Aspirar tapetes, alcatifas e se aplicável encerar pisos;
  - Limpar eventuais nódoas;
  - Substituir os copos e repor o jarro ou garrafa de água do quarto;
  - Com um pano seco eliminar marcas de mãos em móveis e portas;
  - Limpar o pó dos móveis;
  - Limpar o interior dos armários e gavetas;
  - Limpar o cesto de papéis e molduras;
  - Limpar os vidros e espelhos.
- b) Reaprovisionamento do quarto, procedendo-se à substituição e reposição de materiais e produtos, de acordo com os critérios previamente estabelecidos por cada alojamento, por exemplo: fruta, chocolates, café, chá, etc.
- c) Arrumação do quarto, através da execução das seguintes tarefas:
- Fazer as camas, retirando os lençóis usados, aspirando os colchões e colocando os resguardos e os lençóis novos;
  - Verificar o estado dos cobertores/edredons, colchas e cobertas, recolocando-os na cama. Se não for possível abrir as camas à noite, estas deverão ser abertas e tapadas com a coberta.
- d) Arrumar a roupa dos hóspedes que esteja caída, dobrando-a e colocando-a à vista numa cadeira ou sobre a cama.
- e) Controle do mobiliário e dos equipamentos de forma a assegurar a comodidade do cliente e a qualidade do serviço, efetuando as seguintes ações:
- Verificar o mobiliário do quarto e da varanda;
  - Fechar as janelas;
  - Verificar a existência no armário de almofadas, cobertores, cabides e toalhas de piscina, quando aplicável;
  - Verificar o funcionamento de todos os interruptores, pontos de luz e sistemas de aquecimento;
  - Verificar que a televisão está devidamente sintonizada.
  - Fechar as cortinas.
- f) Reposição da documentação do quarto:
- Verificar a existência de inquéritos de opinião;
  - Verificar que o dossier informativo do quarto se encontra completo, em bom estado de conservação e apresentação.
- g) Saída do alojamento e controlo final, efetuando uma última verificação visual para garantir a conformidade da unidade de alojamento com a qualidade pretendida.

### 12.1.5. Limpeza anual do alojamento

Anualmente, deve ser realizada uma limpeza geral ao alojamento, de forma a garantir a boa conservação do edifício. Esta tarefa deve ser executada preferencialmente no início da primavera e deve atender a:

- a) O alojamento deve, preferencialmente, estar encerrado a hóspedes durante a limpeza geral;
- b) Todas as áreas interiores e exteriores devem ser limpas e revistas, verificando-se o estado de conservação e manutenção de todos os espaços, mobiliário, equipamentos, decoração, etc., e registando-se todas as intervenções necessárias;
- c) Durante as limpezas devem ser desviados todos os móveis, mesmo os de maiores dimensões, para uma limpeza mais eficaz;
- d) Devem ser limpas as chaminés e lareiras;
- e) Devem ser limpos os espaços exteriores;
- f) Devem ser renovados os canteiros e vasos;
- g) Deve ser recuperado o mobiliário e espaços que se encontrem degradados.

### 12.1.6. Controlo de insetos e roedores

Sendo que grande parte dos alojamentos da nossa região, debatem-se muitas vezes com problemas ao nível dos insetos e roedores, que são elementos causadores de desconforto. Indicamos a seguir alguns conselhos relativos ao controlo de insetos e roedores:

- a) Manter as instalações em bom estado de conservação e higiene;
- b) Colocar redes de malha apertada nas janelas (redes mosquiteiras) e grelhas de ventilação;
- c) De forma a evitar infestações, devem ser realizadas ações de desinfestação, com a periodicidade necessária, estas devem ser realizadas por pessoal especializado;
- d) Instalar grelhas nas caleiras e ralos nas aberturas dos tubos de drenagem das águas residuais;
- e) Tapar as aberturas e fendas que possam existir nos pavimentos, paredes e tetos;
- f) Colocar o lixo em recipientes adequados, com tampa e mantê-los fechados;
- g) Limpar e desinfetar os recipientes do lixo diariamente;
- h) Não colocar alimentos para os animais errantes no exterior das instalações;
- i) Os animais domésticos não devem entrar dentro das instalações.

Os Alojamentos com restauração incluída, estão obrigados à implementação de um plano de controlo de roedores (cf. Decreto Legislativo Regional n.º 31/2010/A de 17 de novembro de 2010).

## 12.2 Manutenção

Este capítulo tem como objetivo referir resumidamente um conjunto de atividades e preocupações destinadas à manutenção, conservação e funcionamento dos principais equipamentos do alojamento.

Com as atividades de manutenção, pretende-se:

- Garantir a segurança de pessoas e bens e a utilização segura dos equipamentos;
- Assegurar a satisfação dos hóspedes e evitar falhas que possam ser sentidas por estes;
- Reduzir os custos com a manutenção dos equipamentos;
- Fazer uma utilização racional da energia e da água;

- Preservar o meio ambiente em termos de efluentes, resíduos e ruídos;
- Manter *stocks* de consumíveis.

### 12.2.1. Manutenção dos equipamentos

Em relação aos equipamentos, existem regras gerais que se recomendam:

- a) Conservar, num único local, todas as informações e documentação relativas aos equipamentos;
- b) Dispor, em relação a todos os equipamentos, de:
  - Manual de Instruções (montagem/ligação, manutenção, utilização e funcionamento);
  - Garantia;
  - Documentos de Compra;
  - Contrato de Assistência Técnica (quando aplicável);
  - Informação do Fornecedor.
- c) Elaborar um ficheiro de equipamentos, constituído por Fichas Técnicas de cada um destes e incluir em cada Ficha Técnica toda a informação e historial do respetivo equipamento para poder avaliar:
  - Custos de manutenção - reparações e assistência técnica;
  - Economicidade (consumos de água e energia);
  - Fiabilidade no funcionamento (avarias);
  - Desempenho da empresa responsável pela assistência técnica;
  - Substituição por novo equipamento quando for oportuno.
- d) Respeitar as normas de utilização ou funcionamento dos equipamentos;
- e) Efetuar um resumo muito sucinto das instruções de manutenção e das normas de funcionamento de cada equipamento;
- f) Afixar junto de cada equipamento o respetivo resumo das instruções de manutenção e funcionamento, preferencialmente em Português e, pelo menos, numa língua estrangeira;
- g) Dispor de *stocks* das ferramentas mais comuns, para efetuar pequenas reparações nos equipamentos, e de consumíveis (lâmpadas, fusíveis, etc.);
- h) Assegurar a gestão de *stocks* de consumíveis, por forma a evitar ruturas que prejudiquem os hóspedes e sejam perceptíveis por estes;
- i) Verificar periodicamente os equipamentos, em particular os que podem ser utilizados pelos hóspedes, em termos de funcionamento, condições de segurança, higiene, limpeza e conservação.

### 12.2.2. Manutenção e higiene na cozinha

De modo a assegurar a manutenção, segurança e higiene das instalações, equipamentos e utensílios de cozinha, devemos:

- Assegurar a conservação, manutenção, segurança, higiene e limpeza dos equipamentos e utensílios do



serviço de refeições;

- Assegurar o funcionamento/utilização de todos os equipamentos e utensílios;
- Retirar continuamente todos os utensílios que apresentam danos;
- Definir as tarefas diárias de manutenção e limpeza da despensa, cozinha e sala de pequenos-almoços de forma a deixar em perfeito estado de ordem e limpeza depois de cada serviço;
- Assegurar a reparação dos equipamentos e a reposição dos materiais e utensílios em falta para a correta prestação do serviço;
- Higienizar/substituir os panos de cozinha e as esponjas regularmente;
- Limpar com desinfetante, as bancadas da cozinha e outras superfícies que tenham estado em contacto com alimentos;
- Quando lavada manualmente deixar secar a loiça e utensílios ao ar de modo a eliminar a contaminação através das mãos e panos;
- Se utilizar luvas, estas devem ser mantidas em bom estado de conservação e higiene.

É importante que a higiene na cozinha garanta a não contaminação dos alimentos. Podem ocorrer três tipos de perigos:

- a) Perigo químico - Ocorre quando os produtos alimentares entram em contacto com substâncias químicas ou com os seus resíduos;
- b) Perigo físico - Ocorre quando um qualquer objeto estranho cai no produto alimentar;
- c) Perigo biológico - Ocorre quando há contaminação por micro-organismos, nomeadamente bactérias.

### **12.2.3. Kitchenettes e cozinhas nas unidades autónomas**

As *kitchenettes* ou cozinhas existentes nas unidades autónomas, apesar de terem uma função diferente e por serem de utilização exclusiva do hóspede têm regras e requisitos semelhantes às cozinhas de preparação das refeições do alojamento.

A manutenção e conservação das cozinhas das unidades autónomas é da responsabilidade do alojamento e deve ser diária, aplicando-se as mesmas regras de boas práticas referidas para a despensa e cozinha do alojamento.

## 13. Segurança nos alojamentos

### 13.1. Situações Especiais

#### 13.1.1. Furtos

Os furtos podem ocorrer por parte de pessoas estranhas ao alojamento, mas também por colaboradores ou hóspedes.

Apresentam-se algumas recomendações para lidar com casos de furto de pertences dos hóspedes:

- a) Os procedimentos devem estar devidamente definidos e serem do conhecimento dos colaboradores;
- b) O anfitrião deve informar-se com detalhe do ocorrido, ouvindo os hóspedes, colaboradores e eventuais testemunhas;
- c) O hóspede deve ser aconselhado a expor a situação às autoridades policiais;
- d) Caso não se recupere o objeto, o alojamento deve contactar a seguradora de modo a averiguar a possibilidade de este ressarcir o hóspede pela sua perda;
- e) Deve-se evitar que os outros hóspedes se apercebam da situação;
- f) No *dossier* informativo devem ser dadas recomendações de segurança para os hóspedes;
- g) Com alguma frequência os hóspedes tendem a culpabilizar os colaboradores do alojamento. O anfitrião deve averiguar, antes de tomar qualquer providência. Deve verificar o dia, hora, local, presença de um único colaborador, etc.

#### 13.1.2. Danos em pertences dos hóspedes

Os alojamentos devem tratar os pertences dos hóspedes com cuidado e atenção evitando causar danos.

- a) Os alojamentos devem sensibilizar e formar os seus colaboradores para que tenham o maior cuidado com os pertences dos hóspedes;
- b) Os alojamentos são responsáveis por danos causados pelos seus colaboradores;
- c) Caso ocorra algum dano em objetos dos hóspedes o anfitrião deve imediatamente pedir desculpa, assumindo todas as responsabilidades e ressarcindo o hóspede.

#### 13.1.3. Situações especiais com hóspedes

Os alojamentos devem estar preparados para agir em casos de situações especiais com os hóspedes, como exaltações, destruição de bens do alojamento, doenças ou óbitos. Apresentam-se a seguir algumas recomendações de boas práticas nestas situações:

- a) Caso um hóspede se comporte de forma ofensiva, o colaborador deve manter a calma e tentar conduzi-lo para um ambiente reservado, para aí procurar resolver a situação que originou a sua exaltação;
- b) Caso um hóspede danifique, de forma intencional, algum equipamento ou infraestrutura do alojamento, o anfitrião deve tentar chegar a um acordo de compensação e caso não seja possível, alertar as autoridades de forma a responsabilizar o hóspede pela necessária compensação;

- c) Em caso de doença súbita de um hóspede, deve-se acionar de imediato a linha de Emergência Médica (112);
- d) O anfitrião ou colaborador que alertar o serviço de emergência médica deve manter a calma e responder a todas as questões que forem colocadas pelo operador;
- e) Caso a vítima de doença esteja consciente alguém deve conversar com ela, até à chegada do socorro;
- f) Em caso de necessidade de internamento hospitalar de um hóspede, o alojamento deve prestar todo o apoio possível até que este seja internado;
- g) Em caso de óbito alertar de imediato as autoridades competentes: (Serviço de Emergência Médica e Polícia);
- h) Em caso de óbito nada deve ser tocado ou alterado de lugar até à chegada das autoridades;
- i) Sempre que for registado um óbito no alojamento o anfitrião deve assegurar que todos mantêm a calma e que os restantes hóspedes não são alarmados pela ocorrência.

#### **13.1.4. Eventos externos ao alojamento**

Eventos externos ao alojamento são os que, independentes da vontade humana, impossibilitam o cumprimento das obrigações decorrentes da reserva. Podemos incluir neste ponto: terremotos, incêndios, inundações, guerras, revoluções, etc, sendo que estas situações podem ocorrer na área onde se localiza o alojamento, impedindo o seu normal funcionamento, ou na área de procedência do hóspede, impedindo a sua deslocação.

Neste tipo de situações o incumprimento das condições acordadas não pode ser imputável nem ao alojamento nem ao hóspede.

Apresentam-se algumas recomendações para este tipo de situações:

- a) Nunca comprometer a segurança de hóspedes ou colaboradores, forçando a prestação de um serviço sem as necessárias condições de segurança;
- b) Em caso de força maior o alojamento deve informar de imediato os clientes, procurando uma solução alternativa;
- c) Caso as condições acordadas assim prevejam, deve ser efetuada a devolução de pré-pagamentos efetuados por serviço não usufruídos.

## 14. Acessibilidade

Quando nos referimos ao Turismo Acessível é importante ter em atenção que a (re) adaptação da oferta turística às pessoas com necessidades especiais, não acontece somente a nível físico, com a possível eliminação de barreiras, mas também no que toca ao atendimento personalizado e adequado às necessidades especiais de cada pessoa. Esta última exige um envolvimento direto com o hóspede, em que ele se torna o foco. No entanto, é importante que seja ele a tomar as próprias decisões e a fazer as suas escolhas. O prestador de serviços não deve optar por uma postura intrusiva e decisora, mas sim por uma atitude atenciosa e pró-ativa, deixando a decisão final à escolha do hóspede.

Uma oferta acessível permite receber hóspedes que possuem incapacidade permanente, seja a nível físico ou intelectual, ou temporária, como acidentados, pais com bebés e/ou crianças pequenas, ou estado avançado de gravidez, bem como de idade avançada.

Pretende-se assim melhorar o uso dos espaços e a qualidade do serviço e, simultaneamente, estabelecer uma relação de confiança e segurança com os hóspedes, de modo a conquistar a fidelização dos mesmos, lembrando que as informações corretas e fiáveis sobre o espaço são fundamentais.

Uma melhor acessibilidade, quer na dimensão física quer na dos serviços, potencia o negócio e traduz-se numa maior qualidade e conforto para os hóspedes. Uma unidade acessível está automaticamente a aumentar a sua capacidade de oferta. Além disso, este tipo de hóspede raramente viaja sozinho, em média é acompanhado por uma ou duas pessoas e é geralmente o elemento da escolha de decisão do grupo.

Apresentam-se a seguir algumas recomendações de acessibilidade a aplicar sempre que possível:

- a) Sempre que for realizada uma intervenção na estrutura do alojamento, deve ser estudada a possibilidade de efetuar a obra de acordo com os requisitos de acessibilidade;
- b) No caso de ampliação da capacidade, ou criação de novas instalações, estas devem respeitar os requisitos de acessibilidade;
- c) Ter portas com, no mínimo, 80 cm de largura;
- d) Optar por pisos antiderrapantes e uniformes;
- e) Optar por rampas em vez de escadas, principalmente nos espaços exteriores;
- f) Dispor o mobiliário de forma a maximizar a mobilidade;
- g) As camas dos quartos disponibilizados a pessoas com mobilidade condicionada devem ter uma altura entre os 45 e os 50 cm;
- h) Os quartos disponibilizados a pessoas com mobilidade condicionada devem permitir a remoção de algum mobiliário e tapetes;
- i) Disponibilizar uma cadeira sanitária adaptada;
- j) As banheiras e polibans devem ter barras de apoio.

*Nota 1:* Para informação mais detalhada, consultar o Guia de Boas Práticas de acessibilidade na Hotelaria, disponível no site do Turismo de Portugal ([https://www.acessibilidade.gov.pt/wp-content/uploads/2020/07/2012\\_guia\\_acessibilidade\\_hotelaria.pdf](https://www.acessibilidade.gov.pt/wp-content/uploads/2020/07/2012_guia_acessibilidade_hotelaria.pdf)) e o Decreto Lei n.º 163/2006, de 08 de agosto, na sua redação atual, que aprova o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais.

## 15. Problemas mais frequentes

Os problemas mais frequentes com os hóspedes são:

- Falta de alojamento;
- Modificação das condições de reserva;
- Reservas não registadas;
- Meios de pagamento;
- Reclamações de hóspedes.

Sempre que ocorrer um problema com os hóspedes compete ao responsável tomar as medidas necessárias à sua resolução. Apresentam-se algumas recomendações de como proceder em cada uma das situações:

### 15.1. Falta de Alojamento

- a) O alojamento não deve aceitar, nunca, reservas superiores à sua capacidade de alojamento;
- b) Pedir desculpa pela situação e procurar na zona envolvente outra solução próxima e de categoria equivalente ou superior, assegurando-se das condições da reserva;
- c) Informar o hóspede da possibilidade de regressar ao alojamento, havendo disponibilidade, e assegurar o transporte, caso necessário.

### 15.2. Alteração das condições de reserva durante a estada

As modificações nas condições da reserva, podem ocorrer durante a reserva ou durante a estada do hóspede. Neste capítulo tratar-se-á da última situação.

- a) Durante a estada, as modificações fazem-se na presença do hóspede, devem ser previamente aceites por este e ser sempre acompanhadas pelo responsável;
- b) As modificações mais frequentes, prendem-se com o quarto (localização, tipologia, etc.) e podem verificar-se por iniciativa do alojamento ou do hóspede;
- c) Quando a iniciativa cabe ao hóspede, averiguar quais as causas do pedido e procurar dar satisfação às suas solicitações, tendo em conta a disponibilidade;
- d) Caso exista um motivo concreto, da responsabilidade do alojamento, para o desagrado de um hóspede, é fundamental encontrar uma compensação para essa insatisfação (melhor unidade de alojamento, oferta de uma refeição não prevista ou de uma lembrança, etc.);
- e) Só devem ocorrer modificações nas condições de reserva, por iniciativa do alojamento, se este:
  - Quer compensar uma falha na relação anterior com o cliente/hóspede;
  - Não têm hipótese de satisfazer as condições da reserva;
  - Pretende apenas, aumentar a satisfação do hóspede, havendo a possibilidade de o fazer.

### 15.3. Reservas não registadas

Caso excecionalmente aconteça alguma falha no registo das reservas o responsável deverá:

- a) Mostrar calma, confiança e profissionalismo;
- b) Procurar outros possíveis nomes, sobrenomes, nome de empresa ou grupo;
- c) Procurar em “*no shows*” dos dias anteriores;
- d) Procurar nas reservas dos dias seguintes;
- e) Averiguar se a reserva foi feita para aquele alojamento. Caso tenha havido engano, indicar a forma de chegar ao outro alojamento;
- f) Se o cliente pretender ficar no alojamento, verificar se tem disponibilidade.

### 15.4. Problemas com meios de pagamento

- a) Atuar preventivamente, esclarecendo, durante a reserva ou na entrada do hóspede a forma de pagamento prevista;
- b) Solicitar alternativa de meio de pagamento;
- c) Caso a reserva seja proveniente de uma central de reservas contactar a central para solicitar esclarecimento/apoio.

### 15.5. Reclamações e Sugestões

Devemos dar especial atenção às reclamações e sugestões dos hóspedes, pois estas são oportunidades para melhorar. Sem prejuízo da obrigatoriedade de o alojamento disponibilizar um livro de reclamações (físico e eletrónico), as sugestões podem ser expressas verbalmente ou por escrito, através de um formulário. Estas sugestões devem ser registadas para que possam ser avaliadas e tomadas as medidas necessárias. É muito importante elaborar um manual de atuação no que toca às reclamações e sugestões, dando-o a conhecer a todos os colaboradores.

Uma reclamação bem resolvida pode ser uma forma de fidelizar o cliente. Apresentam-se alguns comportamentos recomendados perante as reclamações que surjam:

- a) Ouvir a reclamação e não interromper o cliente ou hóspede;
- b) Olhar a pessoa, atentamente, com verdadeiro interesse;
- c) Anotar os factos;
- d) Fazer perguntas sobre os factos e não sobre as emoções;
- e) Compreender a reclamação e, se existir alguma dúvida, questionar o cliente ou hóspede;
- f) Se o hóspede estiver descontente com um serviço oferecer-lhe a possibilidade de o repetir, sempre que possível.

## 16. Gestão Recursos Humanos

Os colaboradores são indispensáveis na prestação de um serviço de qualidade, quer por terem contacto direto com os hóspedes, quer porque são elementos essenciais para garantir a preparação do alojamento e a correta resposta a todas as ocorrências.

- a) Os colaboradores devem manter boas práticas de higiene e saúde;
- b) Devem ter boa aparência e aspeto cuidado;
- c) Ser selecionados para as funções de acordo com as suas competências;
- d) O responsável deve providenciar formação de atendimento, segurança e higiene a todos os colaboradores;
- e) O responsável deve manter um registo de todos os colaboradores (permanentes e eventuais) onde constem, por exemplo, dados pessoais, contactos, formação, experiência profissional, etc.;
- f) Todos os colaboradores devem ter um seguro de acidentes de trabalho;
- g) Todos os colaboradores devem ter um contrato de trabalho;
- h) Todos os colaboradores devem ter um salário e benefícios justos e adaptado às suas funções e desempenho;
- i) Devem-se estabelecer políticas e procedimentos para preservar a saúde e segurança dos seus colaboradores não os expondo a situações potencialmente perigosas;
- j) O responsável deve estar particularmente atento a eventuais colaboradores insatisfeitos, minimizando o risco de antagonismo desses colaboradores;
- k) O responsável deve promover um contacto constante com todos os colaboradores ouvindo as suas opiniões e sugestões sobre o funcionamento do alojamento e aspetos a melhorar;
- l) O alojamento deve fornecer aos colaboradores o equipamento para o desempenho das suas funções;
- m) O alojamento deve garantir a existência e promover o uso de material de proteção individual dos colaboradores, sempre que se justifique.

## 17. Monitorização e melhoria contínua

É importante fazer uma avaliação permanente da oferta de alojamento, de forma a assegurar a procura eficaz de soluções que permitam introduzir as melhorias necessárias.

O alojamento pode procurar melhorar de duas formas:

- **Casuística** - Procurar soluções à medida que ocorrem problemas ou se têm que tomar decisões;
- **Planeada**- Procurar identificar, antecipadamente, as melhorias que são ou poderão vir a ser necessárias, prevenindo problemas que possam vir a ocorrer.

Designa-se este último processo, de avaliação permanente dos serviços por Monitorização.

### 17.1. Monitorização

A monitorização abrange todos os serviços disponíveis e dentro de cada serviço, os principais parâmetros e requisitos, permitindo identificar e esclarecer problemas reais ou potenciais e orientar a tomada de uma decisão. A monitorização tem por objetivo a apresentação de um modelo de avaliação das boas práticas, incluindo a satisfação dos hóspedes, que serve como instrumento de gestão e de apoio à decisão dos responsáveis.

A monitorização permite avaliar o cumprimento das normas e regras, internas e legais, que estão estabelecidas e o que é que agradou mais e menos aos hóspedes, tendo em vista os seguintes pontos:

- Introduzir as melhorias necessárias para aumentar a satisfação dos hóspedes;
- Corrigir o que está menos bem ou mal na oferta;
- Corrigir o que não está em conformidade com o que foi definido para o acolhimento do alojamento;
- Implementar um processo de melhoria contínua no alojamento.

No processo de monitorização, em particular na definição de parâmetros e indicadores a avaliar, devem ser tidos em atenção os seguintes aspetos:

- a) A importância na perspetiva do cliente ou hóspede;
- b) A importância na perspetiva do alojamento e dos mercados alvo que este quer atingir;
- c) No processo de monitorização importa definir:
  - Indicadores a controlar relativamente às condições de manutenção e conservação, funcionamento/utilização, limpeza e higiene e segurança das instalações, equipamentos e utensílios do alojamento;
  - Procedimentos para monitorizar cada um desses indicadores, incluindo o método e periodicidade das avaliações e respetivos responsáveis pela avaliação;
  - Documentos e registos a ter e conservar, para suportar a monitorização.
  - Para além das ferramentas de monitorização propostas, o responsável pode estabelecer rotinas de monitorização interna que assegurem, diariamente, que a prestação dos serviços



é feita da forma que pretende.

### 17.1.1. Ferramentas de Monitorização

Para efetuar a monitorização os alojamentos podem recorrer a um conjunto de ferramentas de avaliação, nomeadamente:

- Autoavaliação - Avaliação feita pelo responsável pelas tarefas;
- Auditorias internas - Avaliação feita por um representante do alojamento;
- Auditorias cliente mistério - Avaliação feita por um hóspede mistério que não se identifica
- Questionários a Hóspedes - Inquéritos efetuados aos hóspedes do alojamento;
- Sugestões e reclamações - Registo feito pelo alojamento, de todas as reclamações e sugestões dos clientes ou hóspedes;
- “Referências positivas” - Observações ou opiniões positivas relativas ao alojamento, expressas pelo hóspede junto do anfitrião ou de terceiros.

#### a) Autoavaliação

A Autoavaliação é uma avaliação feita pelo responsável procurando identificar falhas no serviço e introduzir as necessárias melhorias. A realização da autoavaliação pode ser efetuada através de um *check-list* ou questionário que abarca todos os serviços.

#### b) Auditorias internas

As auditorias internas são efetuadas por entidades externas com o objetivo de efetuar uma avaliação global dos serviços, parâmetros e requisitos, por forma a assegurar a excelência dos serviços e dinamizar a implementação de melhorias. Estas auditorias podem ser efetuadas a pedido do responsável de modo a ter uma avaliação externa.

#### c) Auditorias cliente mistério

A realização das auditorias cliente mistério, é efetuada através de um questionário específico, utilizado pelos clientes mistério que visitam o alojamento. O objetivo desta avaliação é procurar fazer uma avaliação externa dos serviços, parâmetros e requisitos que sejam observáveis pelos hóspedes, colocando-se o auditor na perspetiva destes.

#### d) Questionários a hóspedes

A avaliação dos hóspedes sobre os serviços é uma ferramenta importante no processo de monitorização e melhoria contínua dos serviços. O objetivo desta avaliação é obter a opinião dos hóspedes relativamente aos serviços, desde a reserva até à despedida. Esta avaliação pode ser feita através de um questionário e pretende avaliar a satisfação dos hóspedes.

O questionário deverá ser curto (máximo 10 questões), com respostas de escolha múltipla, preferencialmente numa escala de 1 a 5. Além das questões selecionadas, deve existir um espaço para que

o hóspede deixe alguns comentários. Os questionários devem existir, no mínimo, duas línguas, uma das quais obrigatoriamente o português.

As questões devem incidir sobre:

- Localização e envolvente;
- Aparência, conforto e limpeza;
- Qualidade do pequeno-almoço;
- Acolhimento/serviço;
- Informações recebidas durante a estada.

### 17.1.2. Sugestões e reclamações

- a) Todas as reclamações registadas no Livro de Reclamações Físico, têm que, obrigatoriamente, ser enviadas para a entidade competente no prazo máximo de 15 dias úteis;
- b) Todas as reclamações devem ter uma resposta formal dirigida ao cliente ou hóspede (resposta obrigatória no prazo de 15 dias úteis, caso se trate de reclamação exarada no Livro de Reclamações Eletrónico);
- c) Para todas as reclamações deve-se procurar a solução/compensação, quando possível;
- d) Todas as sugestões devem ser tomadas em conta e aplicadas quando o anfitrião verificar que são exequíveis.

### 17.2. Processo de melhoria contínua

Os alojamentos devem procurar, em permanência, melhorar a qualidade dos seus serviços e aumentar a satisfação dos seus clientes/hóspedes. A procura pela melhoria contínua deve ser o foco de qualquer alojamento, tendo sempre presente que “nada é tão bom que não possa ser melhorado”.

Os alojamentos devem procurar:

- Aumentar a satisfação dos clientes através de novos produtos e serviços;
- Reduzir erros, defeitos, desperdícios e custos;
- Aumentar a produtividade e a eficiência;
- Melhorar a capacidade de resposta e o desempenho.

Para alcançar estes objetivos apresentam-se algumas sugestões de boas práticas associadas ao processo de melhoria contínua dos serviços:

- a) O alojamento deve definir uma rotina para identificar não conformidades, formas de tratamento, análise e estabelecimento de ações corretivas com o objetivo de evitar repetições;
- b) Os colaboradores devem ser sensibilizados para informar de imediato o responsável da ocorrência, ou eminência, de uma não conformidade do serviço;
- c) O responsável deve corrigir de imediato todas as não conformidades detetadas, identificando e eliminando a causa, e desta forma garantindo a sua não repetição;
- d) Os colaboradores devem ser ouvidos com regularidade, e envolvidos no processo de melhoria contínua;

- e) O alojamento deve definir metas ambiciosas e crescentes, mas realistas, do grau de satisfação dos hóspedes (aferido através de questionário);
- f) O alojamento deve fazer uma monitorização contínua da qualidade do serviço;
- g) Quando identificados os problemas atuais ou que se antecipa que poderão ocorrer no futuro, o alojamento deve fazer a análise e validação das causas que estão na origem destes.