



Hotéis Rurais  
de Portugal



# MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

Hotéis Rurais de Portugal

2013



## Índice

I. INTRODUÇÃO .....	3
II. BOAS PRÁTICAS .....	5
1. Hospitalidade e Simpatia.....	6
2. Prestação de Serviços.....	7
2.1. Reserva .....	7
2.2. Chegada e Acolhimento .....	9
2.3. Serviço de Refeições.....	11
2.4. Serviço de Quarto e Bar .....	13
2.5. Partida .....	13
3. Segurança Alimentar .....	15
4. Limpeza – Condição de Saúde, Higiene e Qualidade .....	16
4.1. Quartos.....	17
4.2. Casas de Banho e Balneários.....	17
4.3. Áreas Públicas.....	18
5. Lazer .....	19
6. Infra-estruturas e Equipamentos – Qualidade, Segurança e Conforto .....	21
6.1. Quartos.....	22
6.2. Instalações Sanitárias .....	25
6.3. Áreas Públicas.....	26
6.4. Restaurante .....	27
6.5. Exterior .....	28
6.5.1 Estacionamento (deve estar sob o controle do hotel) .....	28
6.5.2. Manutenção .....	29
7. Gestão da Qualidade .....	30
8. Gestão de Recursos Humanos.....	32
III. BIBLIOGRAFIA E LEGISLAÇÃO .....	34

## I. INTRODUÇÃO

Este Manual de Boas Práticas foi desenvolvido para responder à necessidade dos hóspedes e agentes envolvidos na gestão e operacionalização dos Hotéis Rurais. Os requisitos apresentados neste documento referem-se, enquanto elementos caracterizadores deste tipo de oferta turística, às próprias infra-estruturas, equipamentos e consumíveis e às características do serviço prestado aos hóspedes, sendo boas práticas não carecendo, por isso, de implementação obrigatória, a não ser que legalmente exigida, conforme é referenciado em todo o documento.

As boas práticas aqui apresentadas, são sustentadas na legislação, em normas e estudos efetuados tanto a nível nacional, como internacional, esperando ser um contributo para uma correta gestão e prestação de serviços nos Hotéis Rurais.

As Filosofias portuguesa e europeia de Turismo no Espaço Rural (TER) podem resumir-se nos seguintes princípios:

1. Uma ética e valores de partilha que se adaptam constantemente às exigências qualitativas do cliente;
2. Estadias personalizadas (em contraste com o turismo massificado característico do litoral e em oposição a certas cadeias hoteleiras e unidades independentes);
3. Um turismo familiar baseado no convívio e no "bem viver";
4. Habitat tradicional, conforto, descanso, proximidade com a natureza e atividades lúdicas enquadradas na mesma;
5. Um espaço com uma identidade própria, um passado, uma história;
6. A possibilidade de reviver memórias e sensações que nos reportam ao passado e nos inspiram para o futuro;
7. Espaços de grande beleza arquitetónica, decorados com originalidade, design e em articulação com os melhores índices de conforto e de modernidade dos tempos contemporâneos;
8. A possibilidade de dormir numa “cela” de um convento, passear pelo mistério de um claustro centenário, jantar num antigo lagar de azeite, beber um bom copo de vinho, entre passeios por uma natureza inexplorável sem nunca esquecer a gastronomia, as festas, os costumes e as tradições.

O artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 228/2009, de 14 de setembro (que altera o Decreto-Lei n.º 39/2008, de 07 de março) apresenta a noção de empreendimentos no espaço rural (TER) nos n.ºs 1, 2 e 3 e a definição de hotéis rurais no n.º 7:

“1 — São empreendimentos de turismo no espaço rural os estabelecimentos que se destinam a prestar, em espaços rurais, serviços de alojamento a turistas, dispondo para o seu funcionamento de um adequado conjunto de instalações, estruturas, equipamentos e serviços complementares, tendo em vista a oferta de um produto turístico completo e diversificado no espaço rural.



2 — Os empreendimentos de turismo no espaço rural previstos nas alíneas a) a c) do número seguinte devem preservar, recuperar e valorizar o património arquitectónico, histórico, natural e paisagístico dos respectivos locais e regiões onde se situam, através da reconstrução, reabilitação ou ampliação de construções existentes, de modo a ser assegurada a sua integração na envolvente.

3 — Os empreendimentos de turismo no espaço rural podem ser classificados nos seguintes grupos: a) Casas de campo; b) Agro -turismo; c) Hotéis rurais.

...

7 — São hotéis rurais os estabelecimentos hoteleiros situados em espaços rurais que, pela sua traça arquitectónica e materiais de construção, respeitem as características dominantes da região onde estão implantados, podendo instalar -se em edifícios novos.”

Os requisitos dos hotéis rurais são definidos no artigo 39.º do Decreto Regulamentar 13/2002, de 12 de março, onde são apresentadas as características gerais dos mesmos. O Decreto Regulamentar n.º 5/2007, de 14 de fevereiro, alterou a norma que estabelece o limite máximo de quartos num hotel rural. Assim sendo a alínea b., do n.º 1, do artigo 39.º, que determinava que este não podia possuir menos de 10 nem mais de 30 quartos ou suítes, deixou de vigorar, passando os promotores a determinar a dimensão do estabelecimento hoteleiro. De seguida apresenta-se os requisitos dos hotéis rurais:

“1 — Os hotéis rurais devem: a) Ocupar a totalidade de um ou mais edifícios de reconhecido valor arquitetónico, histórico ou artístico, ou com características próprias do meio rural onde se insere; ... c) Dispor de instalações, equipamento e mobiliário de boa qualidade e característico da região, oferecendo aspeto geral e ambiente agradáveis.

2 — As suítes dos hotéis rurais não podem dispor de mais de um quarto de dormir.

3 — As unidades de alojamento dos hotéis rurais devem dispor de uma casa de banho simples privativa, salvo se se tratar de edifícios antigos de valor arquitetónico que não permitam a realização das obras necessárias sem pôr em risco a sua segurança ou cujas obras tenham um custo economicamente inoportuno em consequência das características do edifício.”.

## II. BOAS PRÁTICAS

A implementação de boas práticas de Qualidade num Hotel Rural depende das diferentes políticas, objetivos, métodos de trabalho, disponibilidade de recursos e práticas operativas específicas de cada unidade

Assim, é expectável que a Qualidade varie em função dessa mesma diversidade. O relevante não é o método de implementação das boas práticas, mas sim o seu saldo efetivo e a obtenção de resultados consistentes e fiáveis, capazes de serem como tal reconhecidos pelo cliente.

As boas práticas devem ser tão simples quanto possível de forma a funcionar apropriadamente. É necessário que seja compreensível o suficiente para ir ao encontro das políticas e objetivos da qualidade do hotel.

O conjunto de práticas deve estar inserido num Sistema de Gestão que deve ser concebido de forma a promover a melhoria contínua do desempenho do hotel tendo em consideração as necessidades dos seus clientes e de outras partes interessadas, ou seja deve ser implementado e mantido um Sistema de Gestão da Qualidade adequado à unidade hoteleira.

Os responsáveis de topo do hotel devem tomar a decisão estratégica de gerir de modo sistemático e transparente as atividades que afetam a qualidade do serviço turístico que disponibiliza e a satisfação dos seus clientes. Para fazê-lo necessitam de ter em conta, entre outros, os objetivos específicos do seu serviço, bem como o propósito e os interesses do Hotel a que pertencem.

É de extrema importância a atenção aos detalhes, o cuidado a tomar para garantir que a experiência do hóspede é especial e de elevado padrão. A experiência do hóspede destaca-se pela escolha - seja a escolha de bebidas ou da temperatura ambiente, pelo conforto e apresentação do quarto, pela prestação do serviço à chegada dos clientes, durante a sua estadia e a sua partida.

A gestão do Hotel Rural deve também, ter em consideração a proteção ambiental, devendo promover boas práticas de gestão da energia (exemplos: utilização de lâmpadas económicas e sistemas de painéis solares), da água (exemplo: equipamento que favoreça a otimização de custos), de resíduos (exemplos: reciclagem e eliminação dos resíduos, dispondo de contentores específicos para o vidro, papel, plástico e pilhas) e de tratamento de efluentes, entre outras.

De seguida apresentamos um conjunto de boas práticas a considerar num hotel rural, ao nível da hospitalidade, simpatia, limpeza, alimentação, prestação de serviço, exterior do edificado, lazer, equipamentos e gestão.

## 1. Hospitalidade e Simpatia

O hotel deve acolher o hóspede de modo cordial, com respeito e gentileza, e mostrar-se totalmente disponível para satisfazer as exigências e expectativas do mesmo.

Os colaboradores responsáveis pelo atendimento são o primeiro ponto de contacto com o cliente. O seu comportamento, as suas atitudes e postura são o espelho do próprio hotel, o que faz com que a sua função seja extremamente importante.

O atendimento a clientes é uma atividade que envolve todas as atividades de uma unidade hoteleira e depende, não apenas de quem atende, mas da colaboração de vários colaboradores.

Mais do que atender reclamações, aceitar devoluções e sorrir, o atendimento significa também, procurar clientes, satisfazê-los sempre que possível e tomar decisões que os beneficiem.

A atitude e a simpatia de todos os colaboradores do hotel, desde a maneira como se atende o telefone na reserva, passando pela alegria, a vontade de ajudar, a educação, a cortesia e o colocar os hóspedes à vontade deve permitir, por exemplo:

- Ter capacidade para atender com eficiência e rapidez, pois para quem está a chegar de viagem, um minuto de espera, pode parecer muito tempo, nunca criando a sensação de que se quer ver livre dele;
- Ser capaz de identificar os gostos do cliente (conhecimento das suas preferências) para que o cliente retorne mais vezes ao estabelecimento;
- Mostrar ao cliente, no momento de chegada, os espaços à sua disposição;
- Enviar, antes da chegada, uma amostra aos clientes das diversas atividades realizadas pela unidade e oferta de serviços não só na unidade, como no próprio território;
- Organizar ateliers de fabricação (produtos de charcutaria, queijaria, leite, mel, doces, vinho, cerâmica, cestaria, etc.);
- Organizar visitas na unidade ou saídas temáticas;
- Quando não conseguir resolver casos especiais, chamar sempre o superior hierárquico.



## 2. Prestação de Serviços

O anexo, ao Decreto Regulamentar n.º 13/2002, de 12 de março, estabelece os requisitos mínimos das instalações e de funcionamento dos hotéis rurais como tendo os seguintes serviços: Serviço permanente de receção; Serviço de pequenos-almoços na sala de refeições; Serviço de pequenos-almoços nas unidades de alojamento; Serviço de refeições; Serviço de bar); Serviço telefónico permanente com a rede exterior (na receção); e Serviço de arrumação e limpeza.

De seguida são apresentadas as principais atividades de prestação de serviço em Hotéis Rurais.

### 2.1. Reserva

O hotel deve efetuar a gestão das reservas, assegurando nomeadamente:

- O registo de todas as reservas;
- A compatibilização entre as reservas diretas e as reservas efetuadas junto de outros sistemas de reservas, sempre que o hotel esteja associada às mesmas;
- Que todas as reservas efetuadas sejam suportadas nas efetivas capacidades de alojamento do hotel;
- Que os preços públicos praticados pelo hotel e noutros sistemas de reservas estejam em conformidade;
- Caso exista qualquer alteração de carácter pontual que condicione o regular funcionamento do hotel e/ou afete a envolvente, de natureza exógena ou endógena, e que possa alterar qualquer das suas características, que a mesma seja comunicada na resposta ao pedido de reserva;
- Que todos os movimentos associados ao processo de reservas sejam sempre confirmados;
- Ter em conta algumas particularidades da reserva, como sejam:
  - Camas extras e berços;
  - Tratamento Vip;
  - Luas-de-mel.
- Caso existam obras ou trabalhos agrícolas em curso suscetíveis de criar incómodo, os hóspedes deverão ser informados atempadamente.

O hotel deve ter o seu próprio Website, apresentando pelo menos em duas línguas distintas (preferencialmente em português e inglês), contendo a seguinte informação:

- Nome do estabelecimento, endereço e indicações para fácil acesso até ao mesmo (indicação dos trajetos, desde as estações de transportes, aeroportos, saídas de autoestradas);



- Uma imagem (mapa se possível), ou uma descrição detalhada que deve indicar a localização do estabelecimento e sua distância à aglomeração mais próxima;
- Números de telefone, fax e endereço de correio eletrónico;
- Oferta de serviços durante a estadia;
- Período e horário de abertura; -
- Tabela de preços (indicação de preço mínimo e máximo);
- Reservas on-line.

É importante notar, que se a reserva for efetuada por telefone, especial atenção deve ser dada à forma atenciosa de atendimento, ao nível de informação oferecido e à eficiência com que a reserva foi efetuada, através da obtenção de elementos como sejam:

- Nome;
- Número de telefone;
- Endereço;
- Os detalhes do cartão de crédito (quando apropriado);
- A tipologia do quarto;
- A opção fumador/não-fumador;
- Orientações oferecidas para chegar ao hotel;
- Disponibilidade de estacionamento;
- Tempo estimado de chegada;
- A política de cancelamento;
- Disponibilidade de serviços de lazer/spa;
- Necessidade de confirmação;
- Algum aspeto que possa afetar o conforto dos hóspedes, como por exemplo o restaurante fechado, a existência de trabalhos de manutenção / restauro, etc.

O cliente, deverá poder cancelar a sua reserva de quarto, por telefone, email ou fax, até um período antecedente à data prevista de chegada (por exemplo, 48 horas), sem que lhe seja cobrado qualquer custo adicional. No caso do pedido ser efetuado via telefone deverá ficar sempre registado:

- Número da reserva;
- Quem recebeu o cancelamento;
- Nome e hora de quem cancelou;
- Um contacto telefónico (quando possível);
- Arquivo do processo numa pasta das reservas canceladas.

Encontrando-se o hotel completo, este poderá sugerir outra data, ou disponibilizar-se para arranjar uma solução de acordo com a vontade do cliente sugerindo a estadia num outro hotel rural.



## 2.2. Chegada e Acolhimento

O hotel deve ser dotado de uma placa identificadora colocada em local visível da respetiva unidade. O acesso deve estar devidamente sinalizado e em bom estado de conservação, quando da responsabilidade do hotel.

Segundo o artigo 19.º do Decreto Regulamentar 16/99 de 18 de agosto, em todos os estabelecimentos hoteleiros é obrigatória a afixação no exterior, junto à entrada principal, de uma placa identificativa da classificação do estabelecimento, cujo modelo é aprovado por portaria do membro do governo responsável pela área do turismo

Ainda relativamente ao Decreto Regulamentar 16/99 de 18 de agosto, o artigo 20.º define relativamente aos Serviços de Receção/Portaria as seguintes diretrizes:

- 1) A receção/portaria deve prestar, durante o período de estada dos utentes, pelo menos os seguintes serviços:
  - a) Encarregar-se do registo de entradas e saídas dos utentes;
  - b) Receber, guardar e entregar aos utentes a correspondência, bem como os objetos que lhes sejam destinados na própria receção/portaria;
  - c) Anotar e dar conhecimento aos utentes, logo que possível, das chamadas telefónicas e mensagens que forem recebidas durante a sua ausência;
  - d) Cuidar da receção e entrega das bagagens;
  - e) Guardar as chaves das unidades de alojamento;
  - f) Facultar o livro de reclamações, quando solicitado;
  - g) Prestar um serviço de guarda de valores.
- 2) Na receção/portaria devem ser colocadas em locais bem visíveis as informações respeitantes ao funcionamento do estabelecimento, designadamente sobre os serviços que o mesmo preste e os respetivos preços.

Por sua vez o artigo 21.º do mesmo diploma torna obrigatórios:

- 1) Entregar ao utente, no momento do seu registo no estabelecimento, um cartão redigido em português e inglês, com as seguintes indicações:
  - a) Nome e a classificação do estabelecimento;
  - b) Nome do utente;
  - c) A identificação da unidade de alojamento;
  - d) Preço diário a cobrar pela unidade de alojamento;
  - e) A data de entrada;
  - f) A data prevista de saída;
  - g) Número de pessoas que ocupam a unidade de alojamento.

Segundo o n.º 2, do mesmo artigo, nas unidades de alojamento devem ser colocadas à disposição dos utentes as seguintes informações, redigidas em português e inglês:



- a) Os serviços, equipamentos e instalações cuja utilização está incluída no preço da diária da unidade de alojamento;
- b) Os preços e horários dos serviços prestados pelo estabelecimento;
- c) Que a entidade exploradora não se responsabiliza pelo dinheiro, joias ou outros objetos de valor que não sejam depositados através do serviço de guarda de valores prestado na receção;
- d) A existência de livro de reclamações.

Neste sentido, todas as entradas de hóspedes no hotel, devem ser devidamente registadas através do preenchimento da ficha individual de cliente e dos registos oficiais. Estes registos devem ser guardados por um período não inferior a três anos.

Para além dos aspetos de carácter obrigatório, o procedimento de chegada poderão também incluir:

- 1) Solicitar o nome em que se encontra a reserva/n.º da mesma ou se caso disso o Voucher;
- 2) Solicitar um documento de identificação, tirar uma cópia e preencher a ficha de cliente (quando necessário);
- 3) Preencher e entregar o Key-Pass (cartão de identificação do hotel) ao cliente com n.º do quarto e explicando que o mesmo deverá ser apresentado no restaurante ou bar se fizer consumos. Entregar as chaves/cartões dos quartos;
- 4) Propor a reserva de mesa para almoço/jantar e informar horário de funcionamento do restaurante;
- 5) Quando apropriado disponibilizar o transporte das bagagens dos hóspedes até ao quarto;
- 6) Disponibilizar no quarto ou numa sala destinada para o efeito, de uma bebida de boas-vindas, preferencialmente acompanhada com iguarias locais. Acolher o cliente com uma "Fórmula de Bem-vindo" personalizada, pode consistir:
  - a) Uma pequena degustação de doces tradicionais;
  - b) Uma bebida, café, chá, sumo de frutas ou um aperitivo regional.
- 7) Reunir todas as informações num espaço previsto, no qual sejam bem visíveis, todos os dados relativos a espetáculos, museus, horários de cerimónias religiosas, festas da vila, horários de transporte, visitas e itinerários organizados, etc;
- 8) Ter uma brochura e/ou ficha de informação sobre a empresa, redigida em pelo menos duas línguas (português e inglês), que apresente, de forma generalizada a unidade e dê as seguintes informações:
  - a) Indicação do nome dos quartos e descrição da respetiva tipologia;
  - b) hotel deve estar dotado de um conjunto de informações documentadas, em Português e em Inglês, sobre os serviços disponibilizados que sejam fornecidos aos hóspedes e sobre a zona envolvente/ região, incluindo os seguintes tópicos:
    - i) Descrição do hotel, incluindo as condições de acessibilidade e mobilidade da mesma;
    - ii) Localização/transportes e acessos;



- iii) Segurança, saúde e ambiente;
  - iv) Animação - listagem de atividades e de empresas, de origem local, de animação nas áreas do lazer, recreio e desporto;
  - v) Serviços de apoio;
  - vi) Serviços complementares disponibilizados aos hóspedes devendo os seus custos estar perfeitamente identificados e assinalado o grau de dificuldade e público a que se destinam.
- 9) Quando apropriado proporcionar a oferta de jornais e revistas;
  - 10) Explicar os serviços, como o despertar, os horários de refeições, a localização do bar e as áreas de lazer;
  - 11) Acompanhar e explicar o quarto;
  - 12) Climatizar adequadamente o quarto antes da chegada dos hóspedes.

O hotel deverá dispor de fax, telefone, e computador com ligação à Internet, devendo a informação veiculada em sítios, brochuras, guias, tabelas de preços e outros documentos da mesma natureza, ser perfeitamente coincidente com as características e com o serviço disponibilizados pelo hotel, incluindo eventuais promoções e/ou preços de serviços complementares, estando qualquer promoção que o hotel ofereça perfeitamente definida e publicitada.

Deve ainda ser prestada informação aos hóspedes sobre os eventuais perigos que possam existir na zona envolvente, especialmente para os que se façam acompanhar de crianças.

### 2.3. Serviço de Refeições

A alimentação é uma das áreas mais importantes de um hotel rural devendo-se ter em atenção, pois na maior dos casos é determinante na satisfação do cliente e sua posterior fidelização.

Conforme os n.ºs 2 e 3, do artigo 24.º, do Decreto Regulamentar 16/99 de 18 de agosto, o serviço de pequenos-almoços e de refeições deve compreender, nas salas de refeições dos estabelecimentos hoteleiros, uma lista ou menu quando prestem serviço à carta e uma carta dos vinhos redigidas em português e, pelo menos, em inglês. Na carta de vinhos devem indicar-se ainda quaisquer outras bebidas que o estabelecimento forneça e os respetivos preços, salvo se estas tiverem lista própria.

Por seu lado o anexo, ao Decreto Regulamentar n.º 13/2002, de 12 de março, estabelece numa tabela que os requisitos mínimos das instalações e de funcionamento dos hotéis rurais a necessidade de uma cozinha, uma copa, instalações frigoríficas e de uma zona de armazenagem.

Nesta área, especial atenção deve ser dada à seleção de ingredientes, à apresentação das refeições e respetivas salas, tal como à segurança alimentar, temáticas de seguida apresentadas.

As refeições no hotel devem ser apresentadas num serviço de mesa completo (conforme refeição), de estilo adequado ao do próprio hotel e em boas condições de conservação.

Deve existir um grande cuidado na seleção, manutenção e limpeza de talheres, louças, copos e guardanapos, devendo estes ser os mais adequados, atendendo às regras de etiqueta existente e à unidade hoteleira em questão.

O pessoal deve ser em número suficiente, bem apresentado e limpo, com competências na área de atendimento (discreto, educado e cortês), existindo alguma supervisão evidente. Os hóspedes poderão ser recebidos e acompanhados por um membro do pessoal. Os colaboradores deverão ser capazes de explicar a composição e confeção dos pratos e a qualidade dos vinhos sugeridos. É importante que o vinho seja servido de forma adequada, alguns pontos são: 1. Vinho correto (especial atenção quando servido a copo ou jarro); 2. Temperatura correta; 3. Servir o primeiro copo; 4. Servir os restantes copos; 5. Servir as restantes vezes; e 6. A necessidade de água.

Deve ser dada a possibilidade ao hóspede de escolher opções saudáveis e vegetarianas, como também refeições tradicionais da região com produtos da própria unidade e/ou de empresas situadas na região. As refeições devem ser elaboradas consoante as formas e cores que apelem ao estilo da unidade, devem ser respeitadas as datas de validade de consumo e imediatamente substituídas em caso de deterioração.

No restaurante, será uma mais-valia, se se encontrar exposto uma ficha de informação relativa aos produtos tradicionais utilizados pelo estabelecimento e pelas empresas regionais que especifiquem os seguintes parâmetros:

- Origem do produto (da empresa ou exterior à empresa);
- Tipo (Biológicos, produtos tradicionais, produtos possuidores de um rótulo coletivo ou de empresa), com uma breve explicação sobre o conceito do produto de qualidade rotulado;
- Indicação do local de venda do produto (no seu ponto de venda habitual, e/ou da empresa), bem como o respetivo preço.

O pequeno-almoço deve ser o mais completo e variado possível, constituído por produtos frescos e de qualidade, podendo incluir, entre outros, sumos frescos, frutas da época, manteigas, queijos, fiambre, compotas, ovos, bacon; salsichas, leites, iogurtes, chás e cafés aromáticos, tortas, pão variado e cereais.

A apresentação dos produtos deve ser cuidada e os mesmos deverão estar sempre disponíveis no decurso da refeição. Sempre que adequado a presença de especialidades locais/regionais desde a fruta à padaria acrescentarão valor à refeição.

Nas principais refeições alguns dos principais aspetos a ter em consideração na conceção das refeições são:

- Ingredientes crus frescos e de alta qualidade;
- Sabores bem equilibrados;
- Ingredientes de apoio bem equilibrados;
- Preparação cuidada da refeição;
- Consideração pela época do ano;
- Alguma imaginação e talento;
- Acuidade higiene dos alimentos.

Sempre que possível, e adequado, deverá existir variedade de pratos no cardápio de peixe, carne e vegetariano. A escolha de pratos deverá poder ser clássica, inovadora ou uma combinação de ambos.

A carta de vinhos de qualidade deverá conter uma gama equilibrada de vinhos, permitindo uma boa escolha e vinho de qualidade tanto a copo, como em garrafa. É importante que esta lista não contenha erros, tenha boa aparência e seja fácil de entender.

#### **2.4. Serviço de Quarto e Bar**

O serviço deve ser eficiente, com pessoal competente (por exemplo, conhecimento do produto e na preparação de bebidas) e em número suficiente para que os hóspedes e convidados sejam prontamente recebidos e com devida cortesia. Os métodos de serviço devem ser corretos, por exemplo, os copos devem ser apropriados às bebidas servidas e nas medidas corretas. Quando aplicável devem ser oferecidos snacks, petiscos, fatias de limão ou laranja com as bebidas e gelo conforme apropriado.

Ao nível do serviço de quarto, deverá ser possível manter a temperatura da comida quente, sendo a mesma de excelente qualidade, com uma entrega a ser efetuada em tempo razoável, a combinar com o nível e estilo do hotel. O bar poderá servir refeições ligeiras durante o dia e/ou noite.

É recomendável que as faturas (ou documento identificando o quarto) sejam apresentadas ao hóspede em envelope fechado para assinatura.

#### **2.5. Partida**

No ato de saída dos hóspedes, deve-se disponibilizar, caso estes o solicitem, o transporte das suas bagagens desde o quarto. Em caso de pertences deixados pelos hóspedes deverá ser assegurada a sua preservação e posterior eventual envio nas condições acordadas com o hóspede. Deve também ser oferecida ajuda com a viagem, por exemplo, indicações rodoviárias, solicitação de táxi, etc. .

Quando aplicável, no ato de saída deverá ser apresentada aos hóspedes a respetiva fatura (que poderá ser pré-preparada), sendo que todas as rubricas relativas a minibar, telefones e serviços complementares, devem estar perfeitamente discriminadas e explicadas com a devida privacidade, sendo colocadas após pagamento em envelopes ou equivalentes.

No check-out, solicitar a entrega da chave e a avaliação de satisfação do hóspede com o serviço prestado, a qual deverá realizar-se recorrendo-se a questionários de avaliação de satisfação (que poderão se encontrar nos quartos).

Como nas restantes atividades, todos os colaboradores envolvidos na partida dos hóspedes devem ter uma boa aparência e demonstrar um elevado nível de profissionalismo, proporcionado a interação necessária para que estes se sintam confortáveis até ao final da sua estada.



### 3. Segurança Alimentar

De acordo com os nos 1 e 2, artigo 13.º, do Decreto Regulamentar n.º 16/99, de 18 de agosto, as cozinhas e copas devem dispor de arejamento, iluminação e ventilação adequadas e de aparelhos que permitam a contínua renovação do ar e a extração de fumos e cheiros, e as cozinhas devem estar equipadas com lavatórios destinados ao pessoal.

Por seu lado, a implementação do sistema HACCP (Sigla em Inglês para “Hazard Analysis and Critical Control Points”, ou seja Análise de Risco e Pontos Críticos de Controle) é obrigatório para todas as empresas na cadeia alimentar (Regulamento n.º 852/2004) e permite o uso mais eficiente dos recursos na resposta imediata a questões relacionadas com a inocuidade dos alimentos.

Este sistema fundamenta-se em princípios técnico-científicos para identificar perigos específicos que afetam adversamente a segurança e qualidade dos alimentos, avaliar as causas e probabilidades de ocorrência destes perigos e estabelecer medidas preventivas para o seu controlo assim como ações corretivas, se necessárias.

A implementação do Sistema de Segurança Alimentar permite identificar os fatores que afetam a qualidade do produto, controlando-os de forma a garantir a sua segurança assim como o respeito e prática de uma política de segurança alimentar. Tem como objetivo garantir a boa qualidade biológica, física e química dos produtos alimentares, de forma a poder evidenciar a segurança dos mesmos para o consumidor final.

Um sistema HACCP devidamente implementado promove a segurança alimentar dos produtos servidos, trazendo benefícios, tais como:

- Aumentar os níveis de segurança alimentar do hotel, prevenindo intoxicações alimentares e outros problemas, aumentando por sua vez a confiança e fidelização dos clientes;
- Assegurar o cumprimento da lei;
- Organizar os processos e sensibilizar os colaboradores para a forma de produzir refeições seguras;
- Promover a motivação, a qualificação e o autocontrolo dos colaboradores do hotel;
- Melhorar a imagem global do hotel com um método reconhecido internacionalmente;
- Criar uma cultura no sentido da melhoria contínua;
- Obter vantagens competitivas relativamente à concorrência.

#### 4. Limpeza - Condição de Saúde, Higiene e Qualidade

Anualmente, deve ser realizada uma limpeza geral ao empreendimento, de forma a garantir a boa conservação do edifício.

O interior do hotel, nomeadamente as áreas comuns, os quartos, as casas de banho e a cozinha devem ser limpos diariamente.

As atividades de limpeza não deverão ser executadas na presença dos hóspedes.

Durante o procedimento de limpeza diária devem ser analisadas as condições de funcionamento de todos os equipamentos instalados (p. ex. televisões, interruptores de iluminação, autoclismos, etc.), devendo as eventuais anomalias ser corrigidas imediatamente.

A roupa de cama deve ser substituída de três em três dias, ou sempre que exista uma mudança de hóspedes ou quando o cliente o solicite

Os atalhados das casas de banho deverão ser substituídos todos os dias, devendo existir, sempre que se justifique, reposição de consumíveis.

Se, por razões relacionadas com a proteção ambiental e os impactos produzidos pela lavagem da roupa, os hóspedes pretenderem reter os atalhados dos banhos por mais do que um dia, a respetiva troca deve ser adiada em conformidade com a solicitação efetuada.

Os copos existentes nos quartos devem ser substituídos diariamente enquanto ocorrer a ocupação do quarto.

Os hóspedes devem ser informados sobre a periodicidade de limpeza dos quartos e respetiva casa de banho, bem como da periodicidade de mudança de roupa de cama, dos atalhados das casas de banho e da manutenção/limpeza dos colchões.

Deverá ser assegurada a limpeza e manutenção das áreas exteriores dos hotéis.

O hotel deve estar dotado de um espaço próprio para armazenagem de todos os produtos e equipamentos de limpeza, devendo o mesmo estar sempre fechado, para impedir o acesso de crianças e os produtos acondicionados nas embalagens originais.

De acordo com o n.º 1, do Artigo 22.º, do Decreto Regulamentar 16/99 de 18 de agosto, as unidades de alojamento devem ser arrumadas e limpas diariamente e, em qualquer caso, antes de serem ocupadas pelos seus utentes.

A limpeza é de suma importância para todos os hóspedes. Deve haver evidência de completa e não apenas de uma limpeza superficial. Também será variável a importância atribuída pelos clientes a certos lapsos. Aqueles que têm um impacto direto sobre o seu conforto, como por exemplo, a roupa de cama, são normalmente mais significativos do que a poeira atrás da cabeceira.

#### 4.1. Quartos

Os quartos devem estar bem arejados, limpos e arrumados.

Deve-se dar especial atenção à limpeza do mobiliário retirando a poeira das superfícies exteriores, gavetas, armários, atrás de espelhos, e equipamentos (Ex. televisão, telefones, etc.), retirando eventuais objetos deixados por clientes anteriores. No caso do telefone não devem existir marcas de gordura no recetor ou no teclado de marcação.

Relativamente às camas deve-se dar grande importância à limpeza e estado dos colchões, lençóis, cobertores e almofadas, verificando a inexistência de manchas, buracos e cabelos. Quando apropriado deve-se proceder à rotação do colchão.

Já no que diz respeito a candeeiros e interruptores, especial cuidado deve ser dado à poeira, dedadas e manchas devido a derrames de bebidas.

Apresentação da informação no quarto deve estar em bom estado de manutenção e limpeza.

Os tapetes e/ou carpetes devem ter ser aspirados diariamente e lavados com a maior regularidade possível.

As janelas devem estar limpas e devendo-se ter especial atenção à retirada de insetos mortos.

Os caixotes de lixo devem ser limpos dentro e fora, devendo-se encontrar em bom estado de conservação.

Especial atenção deve ser dada à limpeza das cortinas incluindo forros e sanefas, através de uma lavagem frequente, mantendo a brancura, evitando a poeira e as manchas.

Também é importante a limpeza apurada de sofás não permitindo a existência de lixo no seu interior e manchas.

#### 4.2. Casas de Banho e Balneários

De uma forma geral as casas de banho e os balneários devem estar limpos e arrumados, com as toalhas colocadas no lugar, arejados e com um cheiro agradável.

É necessário a limpeza e desinfeção de todas as loiças sanitárias, não esquecendo de limpar por trás destas e os ralos.

Os espelhos, janelas, portas e puxadores devem ser limpos de forma a que não se vejam nem sintam marcas de gordura e/ou outros lixos agarrados.

O caixote do lixo deve ser lavado e desinfetado.

Todos os objetos devem estar em bom estado de conservação.

Na limpeza, especial atenção deve ser dada à remoção de eventuais manchas de urina, cabelos ou cinzas de cigarro.

#### **4.3. Áreas Públicas**

Nas áreas públicas especial atenção deve ser dada à limpeza das casas de banho e restaurante, tal como ao cheiro, que deve a todo o momento proporcionar ao cliente o maior conforto possível.

De uma forma geral, mas não exaustiva, ao nível da limpeza nas áreas públicas, particular atenção deve também ser dada a:

- Sujidade das almofadas;
- Limpeza das superfícies polidas;
- Poeira em enfeites de todo o tipo;
- Poeira e manchas em quadros;
- Marcas pegajosas e manchas no vidro em tampas de vidro de mesa e espelhos;
- Poeira e detritos por trás de radiadores;
- Poeira, insetos por trás de cortinas;
- Dedadas, insetos e sujidade nas janelas;
- Sujidade nas carpetes ou alcatifas.



## 5. Lazer

As atividades de animação e lazer disponibilizadas pelo hotel devem identificar o público a que se destinam, e assinalar o seu grau de dificuldade e outros aspetos relevantes para a sua prática. As atividades de animação que não sejam inerentes ao serviço de alojamento devem ser publicitadas junto dos hóspedes, devendo o seu preço estar perfeitamente identificado. Caso o hotel não disponha de algumas das facilidades de lazer apreciadas pelos clientes, este poderá sempre disponibilizar uma listagem de atividades de empresas/locais de animação nas áreas do lazer, recreio e desporto, que estejam relativamente próximas do hotel.

Algumas das atividades de lazer mais comuns, passam pela existência de um spa, de um campo de golfe, de cortes de ténis, de um centro de recreação infantil, entre outros equipamentos.

A existência de um spa poderá ser de grande importância, a quando da seleção do hotel pelo cliente. Este deverá ser o mais completo possível, no entanto, terá de ser adequado à dimensão da unidade hoteleira, podendo incluir, tratamentos completos e terapias de beleza e, possivelmente, um cabeleireiro, sauna, banho turco, jacuzzi, entre outras instalações, tais como uma sala de relaxamento e piscinas externas e internas. É importante que estas instalações tenham condições adequadas ao nível de balneários e sejam fornecidos aos hóspedes roupões e toalhas (chinelos e toucas deverão ser passíveis de compra).

Os hotéis dotados de piscinas devem possuir um regulamento de utilização, que deverá estar disponível para consulta. O regulamento deverá estar redigido, no mínimo, em português e inglês e contemplar os seguintes aspetos:

- Horário de funcionamento;
- Regime de tratamento da piscina;
- Produtos químicos utilizados no tratamento;
- Controlo analítico e respetiva frequência, de acordo com a legislação em vigor e as regras do instalador;
- Atitudes proibidas;
- Equipamento obrigatório;
- Regras de convivência.

Para além das regras definidas anteriormente, o hotel deve:

- Colocar placa sinalizadora de "Piscina Não Vighada";
- Colocar placa sinalizadora de "Proibido Mergulhar";
- Colocar marcas indicadoras da profundidade da piscina;
- Dotar o espaço de bóias de salvamento ou outros meios de salvamento utilizáveis pelos próprios frequentadores;
- Expor, em local junto à piscina, os resultados do controlo analítico
- O mobiliário da piscina e a área envolvente devem estar em perfeito estado de conservação e limpeza;
- O acesso às piscinas deve ser vedado quando as mesmas se encontrarem vazias.



Noutra vertente do lazer, especial cuidado deve existir com os jardins, a nível da limpeza, é importante a existência de um número adequado de caixotes de lixo, devendo a relva se encontrar corretamente aparada e em bom estado de conservação, os arbustos devidamente aparados, os canteiros de flores e vasos bem cuidados, e os caminhos limpos e quando necessário iluminados.

Atenção deve ser também prestada à biodiversidade local, através de uma seleção cautelosa de plantas e uma cuidadosa decoração e envolvimento do próprio jardim, devendo estes ser o mais agradáveis e confortáveis possíveis, através da utilização de fontes, cadeiras, mesas, camas, pérgulas, entre outros equipamentos, que deverão encontrar-se sempre em excelente estado de limpeza e conservação.

Quando apropriado, o hotel poderá ter um pequeno ponto venda/loja com material promocional, jornais, revistas, lembranças, artigos locais e regionais, entre outros.



## 6. Infra-estruturas e Equipamentos – Qualidade, Segurança e Conforto

O hóspede deverá ter a imagem de uma unidade harmoniosamente integrada no território, de acordo com as suas características e particularidades regionais.

Devem ser utilizados sempre que possível e adequado, materiais tradicionais (conforme a região: madeira, cerâmica, tijolos, ladrilhos, ferro forjado, etc.), e se possível, emblemas arquitetónicos, ou outros, (a título de exemplo: chaminés e cores tradicionais).

Todas as infra-estruturas do hotel devem estar em perfeito estado de conservação e funcionamento. O hotel não deve apresentar infra-estruturas permanentes que descaracterizem o estilo / época do mesmo.

O anexo, ao Decreto Regulamentar n.º 13/2002, de 12 de março define as Infra-estruturas base, de uma unidade, como sendo:

- A água corrente quente e fria;
- O sistema de iluminação de segurança (que deve entrar em funcionamento logo que o sistema de iluminação normal falhe;
- Telefone ligado à rede exterior;
- Um sistema de armazenagem de lixos, quando não existir um serviço público diário de recolha de lixo.

O mesmo anexo também determina a obrigatoriedade da existência de ascensores e monta-cargas, desde que o estabelecimento tenha mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão devendo servir todos os pisos onde se situem instalações destinadas aos utentes, e um conjunto de outros pontos que são apresentados ao longo do presente documento.

Deve ser garantido que todos os equipamentos e infra-estruturas tenham uma manutenção regular. Todas as intervenções de manutenção nos equipamentos devem ser registadas.

Com uma periodicidade anual, preferencialmente antes do início do outono, devem ser limpas as chaminés e os respetivos recuperadores de calor, bem como os fogões de sala (caso existam).

Qualquer anomalia detetada e comunicada pelos hóspedes deve ser imediatamente registada e reparada. Os sistemas de climatização instalados no hotel devem ser alvo de verificações periódicas por parte de técnico credenciado.

Os espaços interiores (quartos, sala de jantar, sala de estar ou de leitura, eventualmente sala de televisão) da unidade devem encontrar-se sempre em ordem e acolhedores. Também poderá ser pertinente que a oferta musical vá para além da clássica, e se oiça, também, a música tradicional da região ou do país, como o folclore e/ou o fado.



Deve-se prestar atenção à localização e ao aspeto dos recipientes de lixo, volume da música e da televisão, decoração (alguns exemplos poderão ser: arranjos de flores, molduras, quadros, objetos de decoração e tecidos) e ao mobiliário. Tudo isto de forma a garantir o repouso do cliente, garantir a sua tranquilidade e o silêncio mediante determinados horários estipulados.

O hotel deve, se possível, e sempre que se justifiquem, efetuar, trabalhos de modernização e restauração no interior e exterior da unidade, de modo a prestar o maior conforto e funcionalidade aos hóspedes. Também adaptar a unidade com medidas de proteção para o meio ambiente, e uma adaptação à cultura local e tradição arquitetónica do território, sempre respeitando os vários tipos de construções locais.

O hotel deve estar dotado de uma forma geral das seguintes condições a nível de equipamentos:

- Iluminação exterior que permita o acesso à mesma e aos espaços envolventes próprios, onde deverão ser asseguradas condições apropriadas de estacionamento;
- Todos os equipamentos existentes, independentemente da sua natureza, que sejam de acesso aos hóspedes, devem estar no seu perfeito estado de funcionamento, de manutenção e de uso seguro;
- O hotel deve disponibilizar, para os equipamentos suscetíveis de utilização pelos hóspedes, o respetivo manual de instruções, no mínimo, em português e em inglês;
- O hotel deve estar dotado de um sistema de climatização que abranja todas as áreas utilizáveis pelos hóspedes;
- Todos os equipamentos a gás devem estar em perfeito estado de funcionamento;
- Os móveis devem estar em bom estado de conservação. O mobiliário e a decoração deverão ser harmoniosos e consistentes com o estilo/época da casa. Os móveis deverão ser dispostos de forma a maximizar a mobilidade;
- Relativamente à segurança, o hotel deverá estar dotado:
  - De um sistema de controlo de acesso;
  - De meios de extinção de incêndios,
  - De uma caixa de primeiros socorros, com quantidades mínimas de medicamentos e afins assim como ter a devida preocupação em verificar as datas de validade;
  - De um conjunto de estojos de costura, pastas de dentes e pentes;
  - As vias de evacuação devem estar devidamente sinalizadas com placas foto luminescentes e blocos autónomos de iluminação.

### 6.1. Quartos

Os quartos devem ser de tamanho suficiente para permitir a utilização de todos os móveis do quarto, ter um generoso acesso a ambos os lados das camas de casal e ainda permitir um fácil acesso a portas, janelas, varandas, interruptores e tomadas.

Deve ainda existir um espaço adicional que permita a utilização do serviço de quarto em pleno conforto, e condições que permitam a anulação/minimização de ruídos e cheiros.

O anexo, ao Decreto Regulamentar n.º 13/2002, de 12 de março, estabelece os requisitos mínimos das instalações e de funcionamento dos hotéis rurais ao nível das áreas das unidades de alojamento em metros quadrados, a saber:

- Quartos com uma cama individual: 8 m<sup>2</sup> ;
- Quartos com duas camas individuais ou uma cama de casal: 12 m<sup>2</sup> ;
- Quartos com três camas individuais: 16 m<sup>2</sup> ;
- Salas privativas das suites: Se existirem, a área mínima exigível é de 8 m<sup>2</sup> .

O mesmo diploma estabelece como requisitos mínimos para os equipamentos dos quartos, os seguintes:

- Mesas-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes;
- Luzes de cabeceira com comutador ao alcance da mão;
- Roupeiro com espelho, sendo dispensado o espelho no roupeiro se o mesmo se encontrar instalado noutra local do quarto;
- Cadeiras ou sofás;
- Tomadas de eletricidade;
- Sistema de segurança nas portas.

De uma forma geral, podemos considerar que os quartos devem estar dotados de um conjunto de mobiliário (de preferência móveis funcionais e de estilo tradicional), e de equipamentos / produtos, podendo estes ser os seguintes, consoante o caso:

- Cama dupla ou duas camas individuais nos quartos duplos;
- Cama individual nos quartos individuais;
- Colchões homogéneos quanto à dureza;
- Móvel roupeiro ou solução equivalente. O roupeiro deverá ter um tamanho apropriado, de preferência com luz interior;
- Espelho (deve ser considerada a possibilidade de espelho de corpo inteiro);
- Cortinas;
- Tapetes;
- Poltronas e sofás
- Mesa de cabeceira ou solução equivalente;
- Mesa de apoio e cadeiras ou solução equivalente;
- Caneta, caderno / envelopes e / ou cartões postais;
- Telefone;
- Internet / Wi-Fi;
- Rádio;
- Televisão com comando (deve ser considerada a visualização da TV a partir da(s) cama(s));



- Bandeja de bebidas com biscoitos, chás, chocolate quente, etc.;
- Fruta fresca, com guardanapos, loiças e talheres apropriados;
- Doces / Chocolates de boas vindas;
- Água e um conjunto de copos de água;
- Cofre;
- Frigorífico / minibar (quando apropriado);
- Secador de cabelo;
- Ferro, tábua de engomar e kit de costura;
- Frigorífico / Minibar;
- Despertadores;
- Flores em jarras adequadas.

Qualquer quarto deve ainda estar dotado com as seguintes roupas de cama, proporcionalmente à capacidade de alojamento do quarto:

- Conjunto de lençóis de algodão ou linho;
- Edredão, colcha ou cobertor;
- Conjunto de almofadas e fronhas (dependente do tipo de cama);
- Conjunto de cobertores suplementares.

De preferência, devem-se utilizar roupas / tecidos tradicionais (lençóis, colchas, guardanapos), de materiais naturais e dentro das cores que relembrem, por exemplo: o campo e o mundo rural.

Um correto design de interiores pode criar uma excecional impressão geral do quarto através de:

- Revestimentos/pintura de parede de alta qualidade e em bom estado;
- Acabamento profissional a todos os aspetos da decoração;
- Atenção aos detalhes;
- Uso atraente de imagens e quadros;
- Correspondência de padrões, cores e texturas.
- O conforto proporcionado pelo pavimento, por exemplo, através da utilização de tapetes de qualidade.

Outro dos pontos a ter em conta é a qualidade e o estado de conservação no quarto das infra-estruturas e dos equipamentos, como sejam: paredes, trabalhos em gesso, no teto e rodapés, janelas, caixilhos, portas, maçanetas e adornos em paredes (ex. quadros e espelhos).

É importante também relevar a importância dos quartos estarem equipados com um sistema de climatização regulável e adequado ao espaço e estarem dotados de iluminação adequada ao espaço.

O anexo, ao Decreto Regulamentar n.º 13/2002, de 12 de março, determina a necessidade de um sistema de climatização, exceção feita aos casos em que a localização e o período de

exploração do estabelecimento o permitam, e a Direção Regional do Ministério da Economia competente em razão do território dispense, total ou parcialmente, alguns dos elementos componentes do sistema de climatização. O Aquecimento e ventilação deve, desta forma, existir nas zonas de utilização comum e nas unidades de alojamento.

Relativamente a quartos onde seja permitido, estes devem ser suficientemente arejados para proporcionar um ambiente fresco para os novos hóspedes, devendo as janelas abrir / fechar facilmente e poderem permanecer abertas, de forma segura, para fácil ventilação.

## 6.2. Instalações Sanitárias

O anexo, ao Decreto Regulamentar n.º 13/2002, de 12 de março define os requisitos das instalações sanitárias privativas da seguinte forma:

- Obrigatoriedade de terem comunicação direta para o exterior ou dotadas de dispositivos de ventilação artificial com contínua renovação do ar adequados à sua dimensão;
- Existir pelo menos uma unidade de alojamento cujas instalações sanitárias privativas estejam equipadas por forma a permitir a sua utilização por deficientes motores;
- Existência de água corrente quente e fria;
- Existência de casas de banho simples: 2,5 m<sup>2</sup> ;
- Casas de banho completas (Não obrigatório): Se existirem, a área mínima exigível é de 3,50 m<sup>2</sup>.

Ainda de acordo com o mesmo Decreto as instalações sanitárias comuns devem:

- Ter comunicação direta para o exterior ou dotadas de dispositivos de ventilação artificial com contínua renovação do ar adequados à sua dimensão
- Existir separação por sexos;
- Água corrente fria;
- Retretes,
- Lavatórios com espelho.

Este diploma determina ainda, a obrigatoriedade da existência de vestiários e instalações sanitárias para o pessoal.

Para além dos aspetos legais, as casas de banho localizadas nos quartos devem estar dotadas, dos seguintes elementos:

- Bons níveis de conforto e facilidade de utilização com acesso conveniente a banheira/chuveiro e sanita;
- Duche ou banheira. As casas de banho devem estar dotadas de água quente e fria com um caudal/pressão suficiente para alimentar os banhos, garantindo que todos os hóspedes possam tomar banho simultaneamente;
- Toalhas (rosto e banho), roupões e toucas;



- Bom nível de prateleiras e espaço para toalhas;
- Toalheiros (quando possível um aquecedor de toalhas);
- Tomada de corrente elétrica;
- Cesto do lixo;
- Cortina para o duche ou separador em material inquebrável;
- Suporte do papel higiénico;
- Espaço para colocação dos artigos de higiene pessoal dos hóspedes;
- Tapete ou solução equivalente;
- Sistema de aquecimento;
- Iluminação excelente e focalização ao nível do espelho (espelho preferencialmente aquecido);
- Cheiro fresco para a chegada de hóspedes;
- Devem ser disponibilizados champôs, sabonetes ou gel de banho, papel higiénico e copos de vidro.

Outros pontos a ter em consideração são a qualidade e o estado de conservação de infra-estruturas e equipamentos, nomeadamente: tetos (gesso), piso, paredes, azulejos, rodapés, janelas, caixilhos, portas, maçanetas, adornos em paredes (imagens, por exemplo), loiça sanitária, torneiras, tomadas, saboneteiras, suportes.

### 6.3. Áreas Públicas

O anexo, ao Decreto Regulamentar n.º 13/2002, de 12 de março, determina a obrigatoriedade, da existência de um átrio de entrada, onde se deve situar a receção e a zona de estar (não sendo exigível a zona de estar no átrio quando existir sala ou zona de estar contígua ao mesmo), com uma área de pelo menos 15 m<sup>2</sup>, e um sistema de aquecimento e ventilação nas zonas de utilização comum (Se a localização e o período de exploração do estabelecimento o permitirem, a direção regional do Ministério da Economia competente em razão do território pode dispensar, total ou parcialmente, alguns dos elementos componentes do sistema de climatização.).

Nas áreas públicas é importante a qualidade, o conforto e o bom estado de conservação de infra-estruturas e equipamentos de paredes, como sejam: móveis, rodapés, janelas, pisos, caixilhos, portas, maçanetas, adornos em paredes (ex. quadros e espelhos), mesas, cadeiras/sofás, candeeiros, aquecedores, calhas de cortinados, cortinas, almofadas, balcões de bares e balcões de receção.

Atenção deve ser dada a uma cuidada sinalização e à facilidade de utilização de escadas, corredores, casas de banho públicos, salas de recreação, por exemplo, uma sala de snooker, assim como a todas as outras facilidades do hotel, devendo as mesmas se encontrar devidamente arejadas e com uma temperatura considerada adequada.

É também importante dar atenção ao design dos interiores nomeadamente:

- Revestimentos de parede de alta qualidade em bom estado;





- Acabamento profissional a todos os aspetos da decoração;
- Coordenação de padrões, cores e texturas;
- Uso atraente de imagens, quadros e outros objetos de arte;
- Aproveitamento de características arquitetónicas;
- Iluminação principal e de emergência em todas as áreas (Os níveis de iluminação devem atender às necessidades nas áreas de leitura ou de trabalho administrativo por parte dos colaboradores.);
- Cortinas alinhadas com imagens para fornecer o interesse e relevo.
- As áreas relativas aos espaços públicos devem permitir a escolha de espaços diferenciados, o espaço entre cadeiras/sofás deve permitir o espaço pessoal/privacidade, tendo sempre em consideração a nacionalidade dos hóspedes;
- Disposição de móveis bem planeada, para maximizar o uso do espaço livre;
- O átrio deve fornecer um excelente espaço e conforto para os clientes em espera.
- Apresentação das lareiras cuidada permite sensação de conforto e bem-estar. Estes equipamentos devem ser monitorizados continuamente, por razões de segurança.

#### 6.4. Restaurante

O anexo, ao Decreto Regulamentar n.º 13/2002, de 12 de março determina a obrigatoriedade de uma sala de refeições ou restaurante, com comunicação direta para o exterior ou dotadas de dispositivos de ventilação artificial com contínua renovação do ar adequados à sua capacidade e um bar em área própria ou integrado na zona de estar.

A sala de refeições deve ser agradável, confortável e suficientemente grande para alojar, em simultâneo, o número máximo admissível de hóspedes (É importante a elaboração de um mapa de reservas para o restaurante, com todas as situações especiais registadas.), devendo as infra-estruturas e equipamentos estar em excelente estado de conservação.

Deve-se ter ainda em consideração, os seguintes aspetos:

- Disponibilizar cadeiras de refeição para crianças, caso os hóspedes o solicitem;
- Especial atenção deve ser dada às cortinas que, para além de limpas, devem-se encontrar alinhadas e num excelente estado de conservação;
- Deve ser provida de arranjos e de móveis funcionais, de preferência de estilo tradicional. Os móveis devem combinar com as cadeiras e as mesas, devendo estas se encontrar num bom estado de conservação, e ter a altura e o tamanho adequado;
- Boa qualidade e condição de: toalhas de mesa, guardanapos, tapetes, louças, talheres, copos (conjunto de copos adequado para todo o tipo de vinhos e água) e adornos de mesa (por exemplo: vasos de flores, pratos de manteiga, castiçais e flores);
- Dispor de roupas/tecidos recomendavelmente tradicionais e de serviços de mesa que não sejam de plástico. As toalhas e guardanapos deverão ser de algodão, linho ou similar, podendo ser utilizada uma toalha de resguardo da mesa, desde que a mesma não comprometa o estilo.

Relativamente ao design o restaurante deve ter em atenção a qualidade dos acabamentos e todos os aspetos da decoração. Especial atenção aos detalhes, relativos à ligação de padrões, cores e texturas e à utilização de imagens, quadros, e/ou outros objetos de arte, conforme apropriado. Considerar a defesa e aproveitamento das características arquitetónicas interessantes da sala.

Sempre que possível deve-se ter a capacidade de controlar a iluminação para diferentes aplicações e horas do dia/ano. Quando adequado é importante a utilização de velas nas mesas (especialmente para hóspedes do norte da Europa), de forma a poder criar um ambiente adequado, devendo, no entanto, existir sempre luz suficiente para os mesmos lerem o menu. Prestar a devida atenção, à forma de impedir/minimizar a luz solar direta, pois esta pode ser desconfortável para os clientes (Ex. utilização de persianas e cortinas).

Outro fator de conforto importante é a monitorização da temperatura ambiente devendo esta, satisfazer as necessidades dos clientes, podendo ser alterada rapidamente se for necessário.

## **6.5. Exterior**

Os espaços exteriores devem estar sempre em ordem, limpos, arrumados e acolhedores. Os jardins deverão ter uma atenção especial, visto serem espaços de repouso e reflexão para os hóspedes.

Deverão existir sempre contentores visíveis e bem posicionados, uma decoração que utilize os objetos e mobiliário em perfeita harmonia com o território circundante (a título de exemplo: fornos).

Devem ser reservados espaços privativos para estacionamento das viaturas, para jogos, espaços recreativos para crianças e para as "pausas" dos clientes, (mesas e bancos, por exemplo).

O anexo, ao Decreto Regulamentar n.º 13/2002, de 12 de março, estabelece os requisitos mínimos das instalações e de funcionamento dos hotéis rurais para acessos (ponto 5), sendo obrigatório a entrada de serviço distinta da entrada de utentes (ponto 5.1.1) e a existência de uma escada geral para utentes e outra de serviços, ambas servidas de corrimão (pontos 5.2.1 e 5.2.2).

### **6.5.1 Estacionamento (deve estar sob o controle do hotel)**

A existência de estacionamento / parque de estacionamento da unidade hoteleira, é uma mais-valia para o mesmo. Alguns pontos a ter em consideração para uma correta gestão dos mesmos são:

- Identificado e de fácil acesso;
- Estado de conservação do acesso ao parque de estacionamento;

- Tamanho de superfície e estado do piso;
- Delimitação e marcação de espaços;
- Facilidade geral de manobra;
- Iluminação e segurança rodoviária;
- Segurança de intrusão (Exemplos poderão ser a utilização de câmaras de vídeo vigilância, e controlo de saídas e entradas);
- Estado dos relvados e jardins circundantes.

### **6.5.2. Manutenção**

Numa unidade hoteleira a aparência externa e condição de todos os edifícios (incluindo anexos e áreas de armazenamento) é de grande importância, nomeadamente o que diz respeito a: alvenaria, marcenaria, pintura, calhas, tubos, chaminés, telhados, caixilharias de janela, sinalização externa ligado ao edifício (clareza e manutenção) e iluminação, entre outros.

Enorme atenção deve ser atribuída na atividade de conservação, à idade do edifício e ao seu estilo arquitetónico, sendo a conservação da fachada, motivos (se houver) e jardins, de grande importância, pois para o cliente, esta vai constituir a primeira impressão do mesmo, que deverá ser desde logo positiva.



## 7. Gestão da Qualidade

A Gestão de Topo (Administração, Direção, etc) é a primeira responsável por todos os serviços fornecidos e, por esse motivo, deve definir e assegurar que são cumpridas as diretrizes internas definidas, os requisitos legais aplicáveis e quaisquer outros requisitos estabelecidos com o objetivo do perfeito desempenho e melhoria contínua dos serviços do hotel.

Devem ser estabelecidas periodicamente metas associadas aos objetivos de gestão definidos pelo hotel. As metas devem ser avaliadas e, se necessário, revistas com uma periodicidade definida, devendo ser estabelecidas ações relevantes e proporcionais aos resultados da avaliação e revisão das metas.

Deforma a se proceder a uma monitorização dos serviços, através da perceção da qualidade do serviço pelo cliente, deve ser instalada uma rotina de avaliação periódica da satisfação dos clientes. A execução das avaliações da satisfação dos clientes deve assentar em critérios de representatividade face ao universo avaliado. Os resultados das avaliações da satisfação dos clientes devem ser analisados e, quando justificável, desenvolvidas ações para a resolução de problemas e para a melhoria dos serviços. Deve-se também proceder à realização do registo das reclamações (para além das registadas pelo cliente no livro de reclamações), comentários e sugestões apresentadas pelos clientes

Para que exista uma adaptação constante a uma realidade em constante mudança, é importante que se desenvolva um processo de melhoria contínua, através da definição de uma rotina para identificar não conformidades, formas de tratamento, análise e estabelecimento de ações de melhoria.

É também fundamental desenvolver uma relação de longo prazo, contínua e de confiança com os clientes e potenciais clientes, através de uma correta gestão dos mesmos. Para tal é necessário um diálogo constante, em que o hotel consiga fidelizar os seus clientes. Mas, para que se consiga chegar a este nível existem quatro áreas chave que são fulcrais para o sucesso:

1. Identificar os Clientes: O primeiro passo tem como grande objetivo criar um sistema que permita identificar os clientes cada vez que entram em contacto com o hotel. É fundamental saber as identidades dos clientes, pelo menos as mais importantes (nome, posição, nif, morada, telefone, e-mail, conta, etc.);
2. Diferenciar os Clientes: Nesta área deve conseguir-se ordenar os clientes por valor para o hotel (por exemplo, peso nas vendas e rentabilidade) e depois por necessidades destes em relação à empresa (por exemplo, que produtos e serviços específicos compram), no fundo pretende-se compreender quais os clientes que são importantes e o que necessitam da empresa;
3. Interagir com os clientes: Um diálogo continuado com os clientes, que permita aprender mais sobre os seus interesses particulares, necessidades e prioridades é fundamental, assim como gerar diálogo e feedback dos clientes de forma mais eficaz e

económica possível. É imperativo concentrar esforços em melhorar continuamente a interação com os clientes;

4. **Costumizar o Serviço:** Finalmente a empresa deve ser capaz de utilizar os conhecimentos sobre o cliente individual para costumizar a forma de lidar com o cliente e ajustar um produto às suas necessidades.

A integração eficaz de todas estas áreas permite uma Visão Única do Cliente, em que se lhe proporciona uma experiência consistente do Hotel independentemente do meio de contacto escolhido. O hotel consegue assim uma visão de 360º graus do seu cliente, que lhe permite interagir com este, de forma coerente através de vários pontos de contacto (web, mailing, telefone, e-mail, etc.), replicando assim o conceito de loja de bairro do passado em que o pequeno merceeiro (que conhecia todos os seus clientes individualmente) sabia quais as necessidades de cada um e adequava o seu atendimento e os seus produtos em função de cada um, embora se replique para muitos clientes e para clientes mais informados.

Ao nível da comunicação interna é importante a existência de livros de recados/ocorrências e/ou quadros de informação, nomeadamente na receção, pois através destes poder-se-á efetuar com eficácia, o registo de todas as tarefas efetuadas num turno, recados, anomalias, tarefas a executar. É aconselhável um preenchimento gradual dos mesmos, de forma a evitar esquecimentos. Aquando da entrada ao serviço, os colaboradores deverão efetuar a leitura dos quadros e/ou livros, conforme definido internamente.

Por seu lado, todos os hotéis geram um conjunto alargado de documentos que necessitam de ser devidamente arquivados. Não pretendendo ser exaustivo no tipo de documentos a arquivar, podemos considerar a necessidade da existência dos seguintes:

- **Acordos e circulares:** Este arquivo deve estar ordenado por número de circular ou data com folha de rosto para facilitar a consulta;
- **Correspondência enviada/recebida:** Todos os documentos, divididos naturalmente em cartas, faxes e e-mail terão de ser arquivados de uma forma crescente.
- **Mapas de Controlo de Mini-bar, Pos's (Point of Sales: Locais onde existem vendas) e telefones:** Depois de conferidos pelo responsável da secção, deverão ser arquivados diariamente.
- **Processo do cliente:** Todos os duplicados de faturas devem ser colocados seguindo a numeração do programa informático, por ordem crescente (do mais pequeno para o maior). O processo de clientes deve ser organizado por fatura, comprovantes do restaurante, e outros documentos como por exemplo, respeitantes à reserva.
- **Agenda de Serviços:** Esta pasta pode estar dividida por: 1. Propostas enviadas; 2. Pré-reservas; 3. Serviços confirmados; 4. Serviços cancelados;
- **Guias de transporte:** Deve ser criado um separador com Emitidas (que devem estar assinadas pela pessoa que fez o transporte) e Recebidas (após conferidas e assinadas que fez a receção da mercadoria);
- **Ementas:** Sempre que a cozinha proceda à alteração da ementa, esta deve ser arquivada às anteriores.

## 8. Gestão de Recursos Humanos

Na área da gestão de recursos humanos é muito importante que o pessoal que desempenha funções no hotel tenha a competência com base em escolaridade, formação, saber fazer e experiência apropriados, de forma a cumprir com o artigo 26.º, do Decreto Regulamentar 16/99 de 18 de agosto, que determina que, todo o pessoal de serviço dos estabelecimentos hoteleiros deve possuir habilitações adequadas ao tipo de serviço que presta, usar o uniforme e estar devidamente identificado.

O hotel deve determinar a competência necessária ao desempenho das tarefas para o serviço e deve assegurar que o pessoal está consciente da importância das suas atividades e de como as mesmas contribuem para atingir os objetivos de qualidade definidos. Quando aplicável, o hotel deverá proporcionar formação ou outras ações para atingir a competência necessária. O hotel deve avaliar a eficácia das ações empreendidas. As formações devem-se focalizar em áreas técnicas e comportamentais. A área comportamental é de grande relevância para todos os colaboradores que lidam diretamente com os hóspedes, permitindo que estes estejam à altura das suas funções, evitando situações como as seguintes durante a prestação de serviço:

- Mascar pastilha elástica;
- Roer as unhas;
- Colocar os dedos no nariz;
- Falar alto;
- Consumir alimentos ou bebidas (fora do acordado).

O hotel deve manter registos do seu pessoal onde inclua, nomeadamente, informação sobre escolaridade e formação.

A apresentação e a higiene pessoal de todos os colaboradores são de grande relevância para quem presta serviços num hotel, para além do profissionalismo, os mesmos deverão apresentar-se com um vestuário limpo, bem engomado e corretamente abotoado, para além de um calçado adequado e excelentes condições. Algumas recomendações são deixadas abaixo:

- Mulheres
  - Cabelo limpo, bem cortado e bem penteado. Se o usar comprido deverá ser apanhado e sem ganchos;
  - As unhas limpas, curtas e bem arranjadas. Caso use verniz deverá ser de cores discretas ou transparentes;
  - Uso de maquilhagem deverá ser discreto;
  - Usar perfumes pouco fortes;
  - Usar desodorizantes;
  - Os sapatos deverão estar sempre bem engraxados, não devem ser usados saltos altos;
  - Não usar jóias em excesso e as que usar deverão ser discretas;



- Não permitir “piercings”;
  - Usar o crachá de identificação;
  - Não sair do hotel com a roupa de trabalho, esta deverá ficar guardada no cacifo individual, dobrada ou pendurada.
- Homens
- Cabelo limpo, bem cortado e bem penteado;
  - Barba feita diariamente;
  - Unhas limpas, curtas e bem arranjadas;
  - Usar meias pretas e os sapatos deverão estar sempre engraxados;
  - Usar perfumes pouco fortes;
  - Usar desodorizantes;
  - Não permitir “piercings”;
  - Usar o crachá de identificação;
  - Não sair do hotel com a roupa de trabalho, esta deverá ficar guardada no cacifo individual, dobrada ou pendurada.

### III. BIBLIOGRAFIA E LEGISLAÇÃO

Norma NP 4494:2010 - Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural

Guia Interpretativo da ISO 22000:2005 – Sistema de Gestão Alimentar – APCER – janeiro 2011

Guia Interpretativo da NP EN ISO 9001:2000 no Sector do Turismo – APCER – outubro 2007

Guidance Notes for Hotel Accommodation Operators on Quality Grading – Quality & Standards, VisitScotland 2008

Manual de Conduta Hoteleira - Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do Paraná – Curitiba - Brasil - 2009

Guia Metodológico de Boas Práticas em Alojamentos Rurais - Globalgarve

Decreto-Lei n.º 39/2008, de 07 de março – Aprova o Regime jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos (revoga o Decreto-Lei n.º 54/2002, de 11 de março)

Decreto-Lei n.º 228/2009, de 14 de Setembro – Procede à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 39/2008, de 07 e março

Declaração de Retificação n.º 25/2008, de 06 de maio – Retifica o Decreto-Lei n.º 39/2008, de 07 de março (alterado pelo Decreto-Lei n.º 228/2009, de 14 de Setembro)

Decreto Regulamentar, n.º 16/99, I SÉRIE B, de 18 agosto - Disposições Gerais sobre Hotéis, nas condições particulares só para outros hotéis.

Decreto Regulamentar n.º 13/2002, de 12 março - Especifica definição e instalações para Hotéis Rurais

Decreto Regulamentar n.º 5/2007, de 14 de Fevereiro – Primeira alteração ao Decreto Regulamentar n.º 13/2002, de 12 março, relativa à dimensão dos hotéis rurais.