

ANEXO - QUESTIONÁRIOS

LEVANTAMENTO E ESTUDO DE REQUALIFICAÇÃO
DOS HOTÉIS RURAIS E ADEQUAÇÃO AO PERFIL
"HOTEL RURAL"

AHRP - ASSOCIAÇÃO DOS HOTÉIS RURAIS DE PORTUGAL



Hotéis Rurais
de Portugal



HOTEL RURAL CASAS NOVAS

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
b) Designação social
c) Concelho
e) Freguesia
f) Coordenadas GPS
g) Proprietário
g) Responsável técnico
g) Contactos telefónicos
g) Contactos fax
g) e-mail : geral@hotelruralcasasnovas.com
g) Redes sociais

Hotel Rural Casas Novas
Fernando Moura e Salete, Lda.
Chaves
Redondelo
N 41° 70' 93.16" W 70° 56' 82.06"
Fernando Moura e Salete, Lda.
Fernando Moura
276 300 050
276 300 559
reservas@hotelruralcasasnovas.com
Facebook

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
b) 2 Estrelas
c) 3 Estrelas
d) 4 Estrelas
e) 5 Estrelas
f) Casa de campo
g) Agro turismo
h) Hotel rural
i) Licenciamento TP 1
j) Licenciamento TP 2
k) Licença de utilização da Câmara Municipal
l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim	Não	
1		
1		RNET
1		TVA
1		
		14-12-2010

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim	Não	
1		SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

54	20 duplos + 7 cama de casal + 27 camas
----	--

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
b) Lazer
c) Famílias

Atual	Pretendida
1	
1	
1	

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual

% Pretendida

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

Não

Pretende

Que países?

Holanda / Brasil

Portugal / Espanha

Espanha

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

Não

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

Não

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

g) Promoção via estruturas associativas	1
h) Integração em rotas turísticas	1
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora casamentos / batizados / festas sociais / reuniões de negócios	1

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

	Sim	Não	Pretende
a) Contacto Direto (no Hotel Rural)	1		
b) Reservas via Agências de Viagens	1		
c) Central de reserva própria	1		
d) Via estruturas associativas	1		

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

	Sim	Pretende	Quais
a) Empresas Entretenimento e Lazer	1		P. ventura / Mont. de Encanto / Animodia
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros	1		Eco Museu do Barroso
c) Associações locais e regionais	1		ADRAT / APOR / AHRP
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo			
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia			
f) Instituições Bancárias	1		BES / BPI / Millennium
g) Jornais			
h) Empresas de Manutenção			
i) Publicidade			
j) Telemóveis			
l) Central de Compras			
m) Fornecimento de eletricidade			
n) Turismo de Portugal	1		
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal	1		
p) Outros. Quais?			

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

	Sim	Não
a) Guia Michelin		
b) Rotary club		
c) Booking	1	
d) Outras - Trip Advisor		

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

	Sim	Pretende	Quais
a) Museus	1		Eco M. do Barroso /
b) Galerias de arte	1		Tamigame
c) Igrejas	1		I. Matriz / Misericórdia / Local / *
d) Castelos	1		C. Monfort / chaves / Montalegre

- e) Centro histórico
- f) Outros - Termas / Boticas / Montalegre / Ribeira de Pena
- * Capelinha de S. Bernardino

1
1

CC Chaves

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho?
- b) Quantos hectares de vinha?
- c) Existe produção de azeite?
- d) Quantos hectares de azeite?
- e) Fabrico de artesanato?
- f) Existe produção de outro produto?
- g) Qual _____
- h) Quantidade _____

Sim

Não

1
1
1
1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?
- e) A unidade hoteleira possui elevador?
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

1
1
1
1
1

Não

1
1
1

Pretende

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?
- d) Existem salas de estar?
- e) Qual a área total das salas de estar?
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?
- h) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento central
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?
- j) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento Central
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

1
1
1
1
75
1
1
1

Não

1
1

Pretende

7.3 Zonas de Serviço		Sim	Não	Pretende
a)	Existe cozinha ou copa?	1		
b)	Existe zona de armazenagem?	1		
c)	Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?	1		
d)	Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?	1		

7.4 Fontes de energia		Sim
7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?		1
a)	Abastecimento público	
b)	Fonte de energia renovável	
c)	Gerador com inversor automático (falha da rede)	
d)	Outros. Quais?	

7.5 Água		Sim	Não	Pretende
a)	O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?	1		
b)	Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?	1		
c)	Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?	1		
d)	As águas residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?	1		
e)	Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?			

7.6 Saúde e segurança		Tem	Não Tem	Pretende
7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?		1		
a)	Sistema de deteção e alarme de incêndio	1		
b)	Sistema de extinção de Incêndios	1		
c)	Sistema de iluminação de emergência		1	
d)	Posto de primeiros socorros			
7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?		Sim	Não	Pretende
a)	Alarme de Intrusão		1	
b)	Ligação à central de alarmes		1	
c)	Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)	1		
d)	Outro. Qual?			

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)		Qt. Atual	Pretendida
8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente			
8.1.1 Quartos individuais:			
a)	• Área inferior a 12m ²		
b)	• Área compreendida entre [12-14,5[m ²		
c)	• Área compreendida entre [14,5-17,5] m ²		
d)	• Área maior 17,5 m ²		

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

25	

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

1	
1	

- 8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

Qt. Atual

Pretendida

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

- 8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento		Sim	Não	Pretende
a)	Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b)	Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c)	Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d)	Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
e)	Se sim. Qual(ais)? RVR - AVAC			
f)	Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?	<input type="text" value="100"/>		
g)	Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m2?	<input type="text" value="21"/>		
h)	Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?	<input type="text" value="2"/>		
i)	Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
j)	Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?	<input type="text" value="1.112"/>		
l)	Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?	<input type="text" value="1.812"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio		Sim	Não	Pretende
a)	Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b)	Nas casas de banho existe sistema de som?	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
c)	Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
d)	Existe acesso a mais de 20 canais de TV?	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações		Sim	Não	Pretende
a)	Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b)	Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c)	Existe acesso à internet na zona comum?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d)	Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
e)	A internet nas zonas comuns é gratuita?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
f)	Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
g)	Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
h)	A internet nas unidades de alojamento é gratuita?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
i)	Existe sistema de registo de mensagens de voz?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares		Sim	Não	Pretende
a)	Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b)	As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

1
1
1

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

- 9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?
- 9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:
- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loças e vidros
- d) Talheres

Sim

Não
1

Pretende

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

- 9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?
- 9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:
- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

Sim

Não
1

Pretende

e) Fogão ou placa e exaustor de fumos

9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

a) Espelho

b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)

c) Suporte para toalhas

d) Iluminação no espelho do lavatório

e) Caixote do lixo

f) Saco de lavandaria

q) Tapete ou toalha de chão

h) Secador de cabelo

i) Roupão

i) Espelho de cosmética

l) Aquecimento de toalhas

m) Balança

n) Sabonete ou gel de banho

o) Champô

p) Touca de banho

q) Escova e pasta de dentes a pedido

r) Lâmina e gel de barbear a pedido

s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

9.4.2 Extras

a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?

b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?

c) Quantas instalações sanitárias possuem bidê?

d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

9.5 Custos de Manutenção

a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas

b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

10. Estacionamiento

a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?

b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?

c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à recepção?

d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?

e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

0
0
27
0

Valor (€)

2500
2500

Sim
1
2
1
1

Não	
1	

Pretende

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
	Sim	Não	Pretende
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	<input type="text" value="1"/>		
c2) No mínimo duas vezes por semana	<input type="text" value="1"/>		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	<input type="text" value="1"/>		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	<input type="text" value="1"/>		
d2) No mínimo uma vez por semana	<input type="text"/>		
d3) No mínimo duas vezes por semana	<input type="text" value="1"/>		
11.2 Alimentação e bebidas			
	Sim	Não	Pretende
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas	<input type="text"/>		
b) 16 horas	<input type="text" value="1"/>		
c) 24 horas	<input type="text"/>		
11.4 Pequeno-Almoço			
	Sim	Não	Pretende
a) Existe serviço de pequeno almoço?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
11.5 Receção e Acolhimento			
	Sim	Não	Pretende
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d) Existe Porteiro (Trintanário)?	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
e) Existe serviço de Valet Parking?	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe leiteiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
	1	
1		
1		
1		
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

7
15

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

5
2

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?			
	Sim	Não	Quantidade
a) Serviço de receção	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
b) Serviço de pequenos-almoços	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
c) Serviço de refeições	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
d) Serviço de bar	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
e) Serviço telefónico	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
f) Serviço de arrumação e limpeza	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
g) Outros. Quais? _____	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação			
	Sim	Não	Talvez
a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d) Em que áreas são as necessidades de formação?	<input type="text"/>		
d1) Gestão de Alojamentos	<input type="text"/>		
d2) Comunicação e Marketing	<input type="text" value="1"/>		
d3) Contabilidade Hoteleira	<input type="text"/>		
d4) Gestão de Comidas e Bebidas	<input type="text"/>		
d5) Primeiros Socorros	<input type="text"/>		
d6) Gestão de Recursos Humanos	<input type="text"/>		
d7) Outras. Quais? - Inglês / etiqueta	<input type="text" value="1"/>		

13. Seguros			
13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros			
	Sim	Não	
a) Para o pessoal	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	
b) Para o cliente	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	
c) Para as instalações	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	

14. Técnicas de Informação e Comunicação			
14.1 Equipamento Informático			
	Sim	Não	Pretende
a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b) Existem impressoras?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) Possuem fotocopiadoras?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d) Existe Central telefónica?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
e) Existe Fax?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
g) Existe ligação wireless?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
h) Outros. Quais? _____	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático			
	Sim	Não	Pretende
a) Existe sistema de gestão para hotelaria?	1		
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?	1		
c) Outros. Quais?			

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet			
	Sim	Não	
a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?	1		
b) A unidade hoteleira possui página WEB?	1		
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?	1		
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?	1		
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?	1		
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?			
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?	1		
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?		1	
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?	1		

15. Lazer			
15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:			
	Tem	Não Tem	Pretende
a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)		1	
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)	1		
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)	1		
d) Squash		1	
e) Cabeleireiro		1	
f) Sala de jogos		1	
g) Biblioteca/Espaço de Leitura	1		
h) Discoteca/Salão de Danças		1	
i) Piscina interior	1		
j) Piscina aquecida	1		
l) Outros. Quais?			
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)	250		
n) Área total de espaços destinados a reuniões			

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:			
	Tem	Não Tem	Pretende
a) Piscina exterior	1		
b) Golf/Minigolfe		1	
c) Campo de Futebol		1	
d) Campo de Ténis	1		
e) Campo de Vólei	1		
f) Pista de Hipismo		1	
g) Parque Infantil	1		

Area Total

2,5 Hect

300

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

[illegible]

Sim **Não** **Pretende**

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duchas, lavatórios, bidés)?
 - b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
 - c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
 - d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
 - e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
 - f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
 - g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
 - h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
 - i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
 - j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
 - l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
 - m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
 - n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
 - o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
 - p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
 - q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
 - r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
 - s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado,
- t) mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
 - y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim

Não

Pretende

[illegible]

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

Pretende melhorar

1
1

- c) Bem decoradas
d) Acolhedoras

1
1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

- a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados
b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região
c) Os acessos e indicações internas são adequados
d) Os acessos e indicações externas são adequados
e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara
f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas
g) As refeições transmitem qualidade e higiene
h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1
1
1
1
1
1
1
1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

--

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

- a) Fracas acessibilidades
b) Alojamento com capacidade limitada
c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada
d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector
e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial
f) Promoção turística insuficiente
g) Falta de conhecimento do mercado
h) Insuficiência da procura
i) Preços de venda demasiado elevados
j) Preços de venda demasiado baixos
l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço
m) Dificuldades financeiras
n) Outras razões. Quais? _____

1
1
1
1
1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Promoção a nível interno e externo.

HOTEL RURAL CONVENTO DOS CAPUCHOS

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

Convento dos Capuchos - Hotel Rural 4*

Pinto Rodrigues, empreendimentos Turísticos Lda

Monção

Monção

42°04'39,91"N / 8°28'40,02W

Adriana António e Fernando Pinto Rodrigues

Adriana Pinto Rodrigues

251 640 090

251 640 091

geral@conventodoscapuchos.com

Facebook

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim

1
1
1
1

Não

TVA
RNET

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim

1

Não

--

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

48

24 quartos duplos + 8 + 1 bliche 2 pessoas

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Actual

1
1
1

Pretendida

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1
1
1
1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Actual

50
50

% Pretendida

50
50

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

1
1

Não

1

Pretende

Que países?

Portugal / Espanha
Portugal / Espanha

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco-hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1

Não

1

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1
1

- g) Promoção via estruturas associativas
- h) Integração em rotas turísticas
- i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora
Casamentos / Batizados / Reuniões de Negócios / Eventos / Concertos

1
1
1

ota do Alvarinho

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

- a) Contacto Direto (no Hotel Rural)
- b) Reservas via Agências de Viagens
- c) Central de reserva própria
- d) Via estruturas associativas

Sim
1
1
1

Não
1

Pretende

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

- a) Empresas Entretenimento e Lazer
- b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros
- c) Associações locais e regionais
- d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo
- e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia
- f) Instituições Bancárias
- g) Jornais
- h) Empresas de Manutenção
- i) Publicidade
- j) Telemóveis
- l) Central de Compras
- m) Fornecimento de eletricidade
- n) Turismo de Portugal
- o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal
- p) Outros. Quais?

Sim
1
1
1

Pretende

Quais
Draft Zone

Termas

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

- a) Guia Michelin
- b) Rotary club
- c) Booking
- d) Outras - TripAdvisor

Sim
1
1

Não
1

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

- a) Museus
- b) Galerias de arte
- c) Igrejas
- d) Castelos

Sim

Pretende

Quais

- e) Centro histórico
- f) Outros - Palácio da Brejueira / Passeio Pedreste junto ao rio

1
1

Centro da Vila de Monção

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho?
- b) Quantos hectares de vinha?
- c) Existe produção de azeite?
- d) Quantos hectares de azeite?
-) Fabrico de artesanato?
- f) Existe produção de outro produto?
- g) Qual _____
- h) Quantidade _____

Sim

Não

1
1
1
1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?
- e) A unidade hoteleira possui elevador?
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

1
1
1
1
1
1

Não

1

Pretende

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?
- d) Existem salas de estar?
- e) Qual a área total das salas de estar?
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?
- h) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento central / ar condicionado
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?
- j) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento central / ar condicionado
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

1
1
1
1
101
1
1
1
1

Não

Pretende

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais? _____

Sim
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
	1	
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual? _____

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
1		

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

21	

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

3	

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

Qt. Atual Pretendida

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
100		
19		
7		
0		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
0
24
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
26		
	1	
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?		1	
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?		1	
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	1		
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?		1	
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas			
c) 24 horas	1		
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?	1		
11.5 Recepção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1		
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de recepção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (excepto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
1		
1		
	1	
	1	
	1	
1		
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efectivos
- b) Sazonais

Quantidade

11

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

2
4
2
1
2

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?	Sim	Não	Quantidade
a) Serviço de receção	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
b) Serviço de pequenos-almoços	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
c) Serviço de refeições	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
d) Serviço de bar	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
e) Serviço telefónico	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
f) Serviço de arrumação e limpeza	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
g) Outros. Quais? _____	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação	Sim	Não	Talvez
a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
d) Em que áreas são as necessidades de formação?	<input type="text"/>		
d1) Gestão de Alojamentos	<input type="text"/>		
d2) Comunicação e Marketing	<input type="text"/>		
d3) Contabilidade Hoteleira	<input type="text"/>		
d4) Gestão de Comidas e Bebidas	<input type="text"/>		
d5) Primeiros Socorros	<input type="text"/>		
d6) Gestão de Recursos Humanos	<input type="text"/>		
d7) Outras. Quais? - Mobilidade / multiplicidade de funções	<input type="text"/>		

13. Seguros			
13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros			
a) Para o pessoal	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	
b) Para o cliente	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	
c) Para as instalações	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	

14. Técnicas de Informação e Comunicação			
14.1 Equipamento Informático			
a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b) Existem impressoras?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) Possuem fotocopiadoras?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d) Existe Central telefónica?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
e) Existe Fax?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
f) Existe equipamento de projeção (Video-Projector/Tela de Projeção/Flipchart)?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
g) Existe ligação wireless?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
h) Outros. Quais? _____	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
1	
1	
1	
	1
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
1		
1		
	1	
	1	
1		
1		
	1	
	1	
	1	
Área Total		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
	1	
1		
	1	
	1	
1		

- | | |
|---|--|
| h) Petanque | |
| i) Outros. Quais? | |
| j) Área total de espaços verdes | |
| l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) | |

Area Total

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Ténis/Futebol/Vólei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
_____ outro
- t) Outras. Quais? _____

[illegible]

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim Não Pretende

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duches, lavatórios, bidés)?
- b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
- c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
- d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
- e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
- f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
- g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
- h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
- i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
- j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
- l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
- m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
- n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
- o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
- p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
- q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
- r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
- s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- t) Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado, mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
	1	
1		
1		
1		
	1	
	1	
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
	1	
1		
1 litro		
	1	
1		
	1	
1		
	1	

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

	Pretende melhorar
1	
1	

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais? _____

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Promoção Nacional e Internacional

HOTEL RURAL CASA DE SAMAIÕES

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

Casa de Samaiões - Hotel Rural

Pereira Machado e Filhos, Lda

Chaves

Samaiões

Lat. - 41°41'56.23" N / Long. 7°28'37.62W

Pereira Machado e Filhos, Lda

Maria de Lurdes / Isolete Barros

276 340450

276 340453

hotel-casasamaioes@mail.telepac.pt

Facebook

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim

1
1
1
1

Não

01-02-2012

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim

1

Não

--

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

40

12 duplos + 6 de casas + 2 suites + 20 ext.

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Actual

1
1
1

Pretendida

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Actual

70
30

% Pretendida

50
50

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

1
1

Não

1

Pretende

Que países?

Portugal
Espanha

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco-hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1
1

Não

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1
1
1

g) Promoção via estruturas associativas	
h) Integração em rotas turísticas	1
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora Casamentos / Batizados / Banquetes / Eventos / Almoços e Jantares	1

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

	Sim	Não	Pretende
a) Contacto Direto (no Hotel Rural)		1	
b) Reservas via Agências de Viagens	1		
c) Central de reserva própria		1	
d) Via estruturas associativas		1	

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

	Sim	Pretende	Quais
a) Empresas Entretenimento e Lazer		1	
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros		1	
c) Associações locais e regionais			
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo			
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia			
f) Instituições Bancárias			
g) Jornais			
h) Empresas de Manutenção			
i) Publicidade			
j) Telemóveis			
l) Central de Compras			
m) Fornecimento de eletricidade			
n) Turismo de Portugal			
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal			
p) Outros. Quais?			

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

	Sim	Não
a) Guia Michelin		
b) Rotary club		
c) Booking	1	
d) Outras - TripAdvisor / Smartbox		

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

	Sim	Pretende	Quais
a) Museus	1		M. de Chaves / M. de arte sacra / *
b) Galerias de arte			
c) Igrejas	1		Mesericordia / Santa Maria Maior / **
d) Castelos	1		C. de Chaves

- e) Centro histórico
- f) Outros - Vidago / Pedras / Termas / Ponta Romana / Paços dos Duques de Bragança
- * M. dos carros ||| ** S. João de Deus

1

C.C. Chaves

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho?
- b) Quantos hectares de vinha?
- c) Existe produção de azeite?
- d) Quantos hectares de azeite?
- e) Fabrico de artesanato?
- f) Existe produção de outro produto?
- g) Qual _____
- h) Quantidade _____

Sim

Não

1
1
1
1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?
- e) A unidade hoteleira possui elevador?
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

1
1
1
1

Não

1
1
1
1

Pretende

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?
- d) Existem salas de estar?
- e) Qual a área total das salas de estar?
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?
- h) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?
- j) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

1
1
1
1
200
1
1
1
1

Não

Pretende

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais? _____

Sim
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As águas residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
	1	
1		
1		
	1	

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual? _____

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
1		

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

18	

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

2	

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

Qt. Atual Pretendida

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="9"/>		
<input type="text" value="20"/>		
<input type="text" value="20"/>		
<input type="text" value=".912"/>		
<input type="text" value="1.812"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

	1	
1		
1		

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

- 9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?
- 9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

Sim	Não	Pretende
	1	

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

- 9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?
- 9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

Sim	Não	Pretende
	1	

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
0
20
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
120		
	1	
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim	Não	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?			
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?	1		
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	1		
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?		1	
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas	1		
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?	1		
11.5 Recepção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1		
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de recepção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (excepto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
	1	
1		
1		
1		
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efectivos
- b) Sazonais

Quantidade

12
4

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

2
6
4

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? - Línguas / HST / Armazenamento

Sim	Não	Talvez
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Video-Projector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
- b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
- c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
- A unidade hoteleira possui página WEB?
- É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
- É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
- Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
- Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
- A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
- É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
- É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
	1
1	
1	
	1
	1

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
- b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
- c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
- d) Squash
- e) Cabeleireiro
- f) Sala de jogos
- g) Biblioteca/Espaço de Leitura
- h) Discoteca/Salão de Danças
- i) Piscina interior
- j) Piscina aquecida
- l) Outros. Quais?
- m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
- n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
1		
	1	
	1	
1		
1	1	
	1	
	1	
	1	
	1	

Área Total
100
200

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
- b) Golf/Minigolfe
- c) Campo de Futebol
- d) Campo de Ténis
- e) Campo de Vólei
- f) Pista de Hipismo
- g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
1		
1		
1		
	1	
	1	

- h) Petanque _____
- i) Outros. Quais? _____
- j) Área total de espaços verdes _____
- l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) _____

<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
Área Total		
100 Hect		
<input type="text"/>		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos _____
- b) Para crianças com mais de 3 anos _____

Tem		
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza _____
- b) Percursos Pedestres _____
- c) Observação de Animais _____
- d) Canoagem _____
- e) Atividades Equestres _____
- f) Bicicleta/Jipe/Moto _____
- g) Ténis/Futebol/Vólei _____
- h) Golfe/Minigolfe _____
- i) Parque Aquático _____
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.) _____
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.) _____
- m) SPA/Estética _____
- n) Terapêutica Termal _____
- o) Animação de Crianças _____
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos _____
- q) Venda de Produtos locais _____
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
outra _____
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duches, lavatórios, bidés)?
- b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
- c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
- d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
- e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
- f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
- g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
- h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
- i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
- j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
- l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
- m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
- n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
- o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
- p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
- q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
- r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
- s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- t) Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado, mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
	1	
1		
1		
1		
	1	
	1	
	1	
1		
1		
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
1		
1		
	1	

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

	Pretende melhorar
1	

c) Bem decoradas

1

☐

d) Acolhedoras

1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

1

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

1

c) Os acessos e indicações internas são adequados

1

d) Os acessos e indicações externas são adequados

1

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

1

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

1

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

1

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

☐

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

1

b) Alojamento com capacidade limitada

1

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

1

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

1

f) Promoção turística insuficiente

1

g) Falta de conhecimento do mercado

1

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Divulgação Nacional, mas mais internacional da unidade hoteleira.

Inclusão em mais rotas turísticas.

Mais divulgação a nível de entidades locais, CM e outras.

HOTEL RURAL DA AZENHA

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

Hotel Rural da Azenha

Hotel Rural da Azenha S.A.

Vila Nova de Famalicão

Bairro

41.365537 / -8.431149 /// 41°21'56" N / 8°25'52"W

Hotel Rural da Azenha S.A.

João Martins Monteiro & Esposa

252931640/1 - 936134863

252931640

hotel.rural.azinha@sapo.pt

Facebook

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim

1
1

Não

Sim

1

Não

--

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

--

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Actual

Pretendida

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Actual

% Pretendida

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

Não

Pretende

Que países?

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco-hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

Não

1
1
1
1

1
1

Pretende

A decorrer

1

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1
1

Não

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1

1

g) Promoção via estruturas associativas	1
h) Integração em rotas turísticas	
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora Casamentos / Reunião de Negócios / Workshops / Batizados / Aniversários	1

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

	Sim	Não	Pretende
a) Contacto Direto (no Hotel Rural)			
b) Reservas via Agências de Viagens			
c) Central de reserva própria			
d) Via estruturas associativas			

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

	Sim	Pretende	Quais
a) Empresas Entretenimento e Lazer			
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros			
c) Associações locais e regionais			
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo			
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia			
f) Instituições Bancárias			
g) Jornais			
h) Empresas de Manutenção			
i) Publicidade			
j) Telemóveis			
l) Central de Compras			
m) Fornecimento de eletricidade			
n) Turismo de Portugal			
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal			
p) Outros. Quais?			

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

	Sim	Não
a) Guia Michelin		
b) Rotary club		
c) Booking		
d) Outras		

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

	Sim	Pretende	Quais
a) Museus			
b) Galerias de arte			
c) Igrejas			
d) Castelos			

- e) Centro histórico _____
- f) Outros _____

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho? _____
- b) Quantos hectares de vinha? _____
- c) Existe produção de azeite? _____
- d) Quantos hectares de azeite? _____
- e) Fabrico de artesanato? _____
- f) Existe produção de outro produto? _____
- g) Qual _____
- h) Quantidade _____

Sim

Não

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes? _____
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento? _____
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
- e) A unidade hoteleira possui elevador? _____
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes? _____
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.) _____
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ? _____

Sim

Não

Pretende

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes? _____
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar? _____
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns? _____
- d) Existem salas de estar? _____
- e) Qual a área total das salas de estar? _____
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras? _____
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes? _____
- h) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento central / lareira / eléctrico _____
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ? _____
- j) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento Central _____
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização? _____
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização? _____

Sim

Não

Pretende

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais? _____

Sim
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

Qt. Atual

Pretendida

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

Sim	Não	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

Sim	Não	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
40		
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim	Não	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?			
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente			
c2) No mínimo duas vezes por semana			
c3) Diariamente, a pedido do cliente			
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente			
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana			
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	Sim	Não	Pretende
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?			
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?			
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?			
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas			
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	Sim	Não	Pretende
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?			
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?			
11.5 Recepção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	Sim	Não	Pretende
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?			
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?			
d) Existe Porteiro (Trintanário)?			
e) Existe serviço de Valet Parking?			
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?			
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?			
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?			
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens			

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

11.6 Qual o número de horas de serviço de recepção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (excepto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efectivos
- b) Sazonais

Quantidade

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? _____

Sim	Não	Talvez
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Video-Projector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- Existe sistema de gestão para hotelaria?
- Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
- Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
- A unidade hoteleira possui página WEB?
- É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
- É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
- Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
- Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
- A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
- É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
- É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

[illegible]

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
- b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
- c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
- d) Squash
- e) Cabeleireiro
- f) Sala de jogos
- g) Biblioteca/Espaço de Leitura
- h) Discoteca/Salão de Danças
- i) Piscina interior
- j) Piscina aquecida
- l) Outros. Quais?
- m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
- n) Área total de espaços destinados a reuniões

[illegible]

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
- b) Golf/Minigolfe
- c) Campo de Futebol
- d) Campo de Ténis
- e) Campo de Vólei
- f) Pista de Hipismo
- g) Parque Infantil

[illegible]

h) Petanque
i) Outros. Quais?
j) Área total de espaços verdes
l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.)

Area Total

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem ☐ Não Tem ☐ Pretende ☐

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- | | |
|----|--|
| a) | Atividades de Contacto com a Natureza |
| b) | Percursos Pedestres |
| c) | Observação de Animais |
| d) | Canoagem |
| e) | Atividades Equestres |
| f) | Bicicleta/Jipe/Moto |
| g) | Ténis/Futebol/Vólei |
| h) | Golfe/Minigolfe |
| i) | Parque Aquático |
| j) | Piscina (Hidroginástica, etc.) |
| l) | Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.) |
| m) | SPA/Estética |
| n) | Terapêutica Termal |
| o) | Animação de Crianças |
| p) | Organização de Festas/Reuniões/Eventos |
| q) | Venda de Produtos locais |
| r) | Produção Local de _____ |
| s) | Licença de produção para _____ ha _____
_____, para outro |
| t) | Outras. Quais? _____ |

[illegible]

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim Não Pretende

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:		Sim	Não	Pretende
a)	Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duches, lavatórios, bidés)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f)	São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g)	Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h)	Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i)	Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j)	Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l)	As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m)	Existe serviço público diário de recolha de lixo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n)	Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o)	Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p)	Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q)	Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
r)	Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
s)	Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
t)	Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado, mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
u)	Tem contentores para esta recolha seletiva?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
v)	Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x)	Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
y)	Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Apreciação sobre a unidade hoteleira				
19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações			Pretende melhorar	
a)	Modernas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b)	Funcionais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

- c) Bem decoradas
d) Acolhedoras

☐
☐
☐
☐

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

- a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados
b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região
c) Os acessos e indicações internas são adequados
d) Os acessos e indicações externas são adequados
e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara
f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas
g) As refeições transmitem qualidade e higiene
h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

☐
☐

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

- a) Fracas acessibilidades
b) Alojamento com capacidade limitada
c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada
d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector
e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial
f) Promoção turística insuficiente
g) Falta de conhecimento do mercado
h) Insuficiência da procura
i) Preços de venda demasiado elevados
j) Preços de venda demasiado baixos
l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço
m) Dificuldades financeiras
n) Outras razões. Quais?

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Promoção Nacional e Internacional / Promoção das Potencialidades das proximidades

HOTEL RURAL CONVENTO NOSSA SENHORA DO CARMO

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

Hotel RURAL Convento N. Srª do Carmo
 Hotel RURAL Convento N. Srª do Carmo, Lda
 Sernancelhe
 Frei1inho
 40°56'16.13"N / 7°31'44.87O
 Hotel RURAL Convento N. Srª do Carmo, Lda

 254 594 080
 254 594 090
 info@hoteldocarmo.com
 Facebook.com/hoteldocarmo

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim	Não	
1		
1		TVA
1		RNET
1		
		01-02-2012

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim	Não	
1		SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

53	19 duplos + 5 individuais + 10 extra
----	--------------------------------------

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Atual	Pretendida
1	
1	

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1
1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual

85
15

% Pretendida

50
50

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

Não

1
1
1

Pretende

Que países?

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1
1

Não

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1
1
1

g) Promoção via estruturas associativas	1
h) Integração em rotas turísticas	
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora	1
Reuniões de Negócios / Batizados / Casamentos	

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

	Sim	Não	Pretende
a) Contacto Direto (no Hotel Rural)	1		
b) Reservas via Agências de Viagens		1	
c) Central de reserva própria	1		
d) Via estruturas associativas	1		

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

	Sim	Pretende	Quais
a) Empresas Entretenimento e Lazer	1		Nómadas
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros			
c) Associações locais e regionais	1		Ass. Empresariais
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo			
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia	1		CM Sernancelhe
f) Instituições Bancárias	1		BES / BCP
g) Jornais	1		Público / Dica
h) Empresas de Manutenção			
i) Publicidade			
j) Telemóveis			
l) Central de Compras			
m) Fornecimento de eletricidade			
n) Turismo de Portugal	1		
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal	1		
p) Outros. Quais?			

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

	Sim	Não
a) Guia Michelin		
b) Rotary club		
c) Booking	1	
d) Outras - Trip Advisor		

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

	Sim	Pretende	Quais
a) Museus	1		M. de Foz coa / M. Gão Vasco
b) Galerias de arte			
c) Igrejas	1		Nossa Sr. Da Lapa / Sernancelhe
d) Castelos	1		C. Penedono / Trancoso

- e) Centro histórico _____
- f) Outros _____

1

Trancoso

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho? _____
- b) Quantos hectares de vinha? _____
- c) Existe produção de azeite? _____
- d) Quantos hectares de azeite? _____
- e) Fabrico de artesanato? _____
- f) Existe produção de outro produto? _____
- g) Qual _____
- h) Quantidade _____

Sim

Não

1
1
1
1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes? _____
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento? _____
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
- e) A unidade hoteleira possui elevador? _____
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes? _____
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.) _____
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ? _____

Sim

1
1
1

Não

1
1
1
1
1

Pretende

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes? _____
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar? _____
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns? _____
- d) Existem salas de estar? _____
- e) Qual a área total das salas de estar? _____
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras? _____
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes? _____
- h) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento central / lareira _____
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ? _____
- j) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento Central _____
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização? _____
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização? _____

Sim

1
1
1
1
150
1
1
1

Não

1
1

Pretende

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
	1	

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida
5	

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

19	

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

Qt. Atual Pretendida

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento central e ar condicionado
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="0"/>		
<input type="text" value="24"/>		
<input type="text" value="0"/>		
<input type="text" value="0.912"/>		
<input type="text" value="1.612"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>		
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
1
24
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
50		
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim	Não	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?			
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente			
c2) No mínimo duas vezes por semana			
c3) Diariamente, a pedido do cliente			
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente			
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana			
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	Sim	Não	Pretende
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?			
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?			
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?			
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas			
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	Sim	Não	Pretende
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?			
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?			
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	Sim	Não	Pretende
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?			
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?			
d) Existe Porteiro (Trintanário)?			
e) Existe serviço de Valet Parking?			
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?			
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?			
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?			
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens			

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

9
6

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

6
3

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? _____

Sim	Não	Talvez
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
1	
1	
1	
	1
	1

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
	1	
	1	
	1	
Área Total		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	

- h) Petanque _____
- i) Outros. Quais? _____
- j) Área total de espaços verdes _____
- l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) _____

	1	
Área Total		
4.000		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos _____
- b) Para crianças com mais de 3 anos _____

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza _____
- b) Percursos Pedestres _____
- c) Observação de Animais _____
- d) Canoagem _____
- e) Atividades Equestres _____
- f) Bicicleta/Jipe/Moto _____
- g) Ténis/Futebol/Vólei _____
- h) Golfe/Minigolfe _____
- i) Parque Aquático _____
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.) _____
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.) _____
- m) SPA/Estética _____
- n) Terapêutica Termal _____
- o) Animação de Crianças _____
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos _____
- q) Venda de Produtos locais _____
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
ou _____
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
1			
1			
1			
	1		
	1		
1	1		
	1		
1	1		
	1		
	1		
1			
1			
1			

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim	Não	Pretende

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duchas, lavatórios, bidés)?
 - b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
 - c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
 - d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
 - e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
 - f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
 - g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
 - h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
 - i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
 - j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
 - l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
 - m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
 - n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
 - o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
 - p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
 - q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
 - r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
 - s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado,
- t) mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim

Não

Pretende

[illegible]

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

Pretende melhorar

1	

- c) Bem decoradas
- d) Acolhedoras

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

- a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados
- b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região
- c) Os acessos e indicações internas são adequados
- d) Os acessos e indicações externas são adequados
- e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara
- f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas
- g) As refeições transmitem qualidade e higiene
- h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

[illegible]

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

10

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

- a) Fracas acessibilidades
- b) Alojamento com capacidade limitada
- c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada
- d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector
- e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial
- f) Promoção turística insuficiente
- g) Falta de conhecimento do mercado
- h) Insuficiência da procura
 - i) Preços de venda demasiado elevados
 - j) Preços de venda demasiado baixos
 - l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço
- m) Dificuldades financeiras
- n) Outras razões. Quais?

1
1
1
1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Nivelar os preços baseados na qualidade

Criar conceitos para diferenciar a tipologia dos hotéis - tipo charme / nova construção

Estratificação dos H R - gama média / média alta / alta

Criação de critérios mais aprofundados para garantir qualidade de serviços (tipo - champô em frasco ou carteira mediucre)

Criação de "Hotel rural charme" "low cost" criação de um selo de qualidade "selo charme" selo "descanso" selo low cost ou até sem selo para os indiferenciados

HOTEL RURAL QUINTA DA CRUZ

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

Hotel Quinta da Cruz
Invesmêa Agricultura e Turismo SA
Amarante
Mancelos
Invesmêa Agricultura e Turismo SA
255 730 040 / 96 737 86 33
255 730 049
info@hotelquintadacruz.pt
Facebook / Casamentos PT

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim

Não

1

TVA
RNET

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim

Não

1

--

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

74

25 quartos duplos + 24 camas extra

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Atual

Pretendida

1
1

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1
1
1
1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual

70
30

% Pretendida

50
50

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

1
1

Não

1

Pretende

1

Que países?

Europeus

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

Não

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

Não

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1
1
1

g) Promoção via estruturas associativas	1
h) Integração em rotas turísticas	1
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora Casamentos / Festas / reunião de Negócios	1

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

	Sim	Não	Pretende
a) Contacto Direto (no Hotel Rural)	1		
b) Reservas via Agências de Viagens	1		
c) Central de reserva própria		1	
d) Via estruturas associativas		1	1

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

	Sim	Pretende	Quais
a) Empresas Entretenimento e Lazer	1		
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros	1		
c) Associações locais e regionais	1		
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo	1		
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia	1		
f) Instituições Bancárias		1	Amarante
g) Jornais		1	
h) Empresas de Manutenção	1		
i) Publicidade		1	
j) Telemóveis	1		
l) Central de Compras		1	
m) Fornecimento de eletricidade	1		EDP
n) Turismo de Portugal	1		
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal	1		
p) Outros. Quais?			

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

	Sim	Não
a) Guia Michelin		
b) Rotary club		
c) Booking	1	
d) Outras - American Express / Visa / Odisseia / Livecooler	1	

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

	Sim	Pretende	Quais
a) Museus	1		Mosteiro de travanca / M. Acácio Lino
b) Galerias de arte	1		
c) Igrejas	1		
d) Castelos			

- e) Centro histórico
- f) Outros - Rora das Ruínas Românicas

☐
☐
☐
☐

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho?
- b) Quantos hectares de vinha?
- c) Existe produção de azeite?
- d) Quantos hectares de azeite?
-) Fabrico de artesanato?
- f) Existe produção de outro produto?
- g) Qual _____
- h) Quantidade _____

Sim

☐
☐
☐
☐
☐
☐

Não

☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?
- e) A unidade hoteleira possui elevador?
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1

Não

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

Pretende

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?
- d) Existem salas de estar?
- e) Qual a área total das salas de estar?
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?
- h) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado / Termo ventiladores / acumuladores
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?
- j) Se sim. Qual(ais)? Termo ventiladores
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 60
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1

Não

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

Pretende

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
	1	

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

23	

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

2	

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

Qt. Atual Pretendida

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
100		
20		
25		
25		
0.9 1 1.8		
1.6 1 1.8		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
	1	
1		

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

	1	
1		
	1	

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

Sim	Não	Pretende
	1	

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

Sim	Não	Pretende
	1	

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

1
25
25
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
350		
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?		1	
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?		1	
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?		1	
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?		1	
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas	1		
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?		1	
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1		
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
1		
1		
	1	
1		
1		
1		
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

8
2

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

4
4

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? _____

Sim	Não	Talvez
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
	1	
	1	
1		
1		
1		
1		
1		
Área Total		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
1		
	1	
	1	
1		

- h) Petanque _____
- i) Outros. Quais? _____
- j) Área total de espaços verdes _____
- l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) _____

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Área Total		
3000		
2000		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos _____
- b) Para crianças com mais de 3 anos _____

Tem	Não Tem	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza _____
- b) Percursos Pedestres _____
- c) Observação de Animais _____
- d) Canoagem _____
- e) Atividades Equestres _____
- f) Bicicleta/Jipe/Moto _____
- g) Ténis/Futebol/Vólei _____
- h) Golfe/Minigolfe _____
- i) Parque Aquático _____
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.) _____
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.) _____
- m) SPA/Estética _____
- n) Terapêutica Termal _____
- o) Animação de Crianças _____
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos _____
- q) Venda de Produtos locais _____
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
ou _____
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duches, lavatórios, bidés)?
- b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
- c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
- d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
- e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
- f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
- g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
- h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
- i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
- j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
- l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
- m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
- n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
- o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
- p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
- q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
- r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
- s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- t) Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado, mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
1		
1		
	1	
1		
1		
	1	
1		
1		
Residual		
1		
	1	
1		
1		
	1	

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

	Pretende melhorar
1	
1	

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

1

1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Promoção Nacional e Internacional / Promoção das Potencialidades das proximidades

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

Hotel Rural Quinta do Pego
Quinta do Pego Sociedade Agrícola e Vitivinícola S.A.
Tabuaço
Valença do Douro
N 41161680 / W -7571034
Quinta do Pego Sociedade Agrícola e Vitivinícola S.A.
Filipe Jesus
254 73 00 70
254 73 00 79
info@quintadopego.com
facebook.com/quintadopego

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Não

1
1
1
1

[illegible]

Registados no Turismo - 628
Aut. Util - 13/2009

06-12-2010

a) Pertence à AHRP ?

Não

1

10

SIM

3

10 quartos duplos + 3 camas extras

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Pretendida

1
1

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual

10
90

% Pretendida

10
90

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

Não

1
1
1

Pretende

Que países?

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1

Não

1

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1
1
1

g) Promoção via estruturas associativas	<input type="checkbox"/>
h) Integração em rotas turísticas	<input type="checkbox"/>
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora	<input type="checkbox"/>
Eventos vínculos e gastronómicos	<input type="checkbox"/>

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

	Sim	Não	Pretende
a) Contacto Direto (no Hotel Rural)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Reservas via Agências de Viagens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Central de reserva própria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Via estruturas associativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

	Sim	Pretende	Quais
a) Empresas Entretenimento e Lazer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pina de Ouro / Quinta da Avessada / *
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museu do Douro
c) Associações locais e regionais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Três Vitórias
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	CM de Tabuaço
f) Instituições Bancárias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Crédito Agrícola
g) Jornais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
h) Empresas de Manutenção	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Group Nor / Pinto e Cruz / Etatusus
i) Publicidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
j) Telemóveis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	PT
l) Central de Compras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
m) Fornecimento de eletricidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	EDP
n) Turismo de Portugal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
p) Outros. Quais?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

* Quinta de Ramoseiros / Quinta do Monsul / Restaurante Doc / caves Primavera

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

	Sim	Não
a) Guia Michelin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Rotary club	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Booking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Outras - Trip Advisor / Expedia / Porto e Norte de Portugal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

	Sim	Pretende	Quais
a) Museus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museu do Douro
b) Galerias de arte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) Igrejas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sé de Lamego
d) Castelos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C. de Lamego

- e) Centro histórico
- f) Outros - Miradouro de Casa de Lóvros / Miradouro de S. Salvador do Mundo / Zona Ribeirinha do Bishão / Localidade de Tua / Caia do Rio da Régua

1
1

Lamego

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho?
- b) Quantos hectares de vinha?
- c) Existe produção de azeite?
- d) Quantos litros de azeite?
- e) Fabrico de artesanato?
- f) Existe produção de outro produto?
- g) Qual
- h) Quantidade

Sim

Não

1
30 Hect

--

1
700

--

1
1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?
- e) A unidade hoteleira possui elevador?
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

Não

Pretende

1
1
1
1
1

1
1
1

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?
- d) Existem salas de estar?
- e) Qual a área total das salas de estar?
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?
- h) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?
- j) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

Não

Pretende

1
1
1
1
72,5
1
1

1

--

--

1
1

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As águas residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
	1	
1		
1		
	1	
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
	1	1

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

10	

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

Qt. Atual Pretendida

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
100		
9		
0		
15		
1.95 1 0.9		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
	1	
1		

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

1
1

1

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

Sim

Não
1

Pretende

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

Sim

Não
1

Pretende

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
10
10
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

6900
6400

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
16		
	1	
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?		1	
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?	1		
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	1		
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?		1	
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas	1		
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?	1		
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?		1	
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens		1	

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
	1	
1		
	1	
1		
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

6
3

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

5
1

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? - Continuar com a formação em Inglês

Sim	Não	Talvez
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	
	1
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
	1	
	1	
	1	
Área Total		
72,5		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	

- h) Petanque _____
- i) Outros. Quais? _____
- j) Área total de espaços verdes _____
- l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) _____

	1	
Área Total		
2 hect		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos _____
- b) Para crianças com mais de 3 anos _____

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza _____
- b) Percursos Pedestres _____
- c) Observação de Animais _____
- d) Canoagem _____
- e) Atividades Equestres _____
- f) Bicicleta/Jipe/Moto _____
- g) Ténis/Futebol/Vólei _____
- h) Golfe/Minigolfe _____
- i) Parque Aquático _____
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.) _____
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.) _____
- m) SPA/Estética _____
- n) Terapêutica Termal _____
- o) Animação de Crianças _____
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos _____
- q) Venda de Produtos locais _____
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
outro _____
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
1			
1			
1			
1			
1			

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)? _____

Sim	Não	Pretende

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duches, lavatórios, bidés)?
- b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
- c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
- d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
- e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
- f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
- g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
- h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
- i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
- j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
- l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
- m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
- n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
- o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
- p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
- q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
- r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
- s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- t) Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado, mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim

Não

Pretende

	1	
	1	
1		
1		
	1	
1		
1		
1		
1		
	1	
1		
1		
1		
1		
1		
1		
	1	
1		
1		
1		

Já tem - Verdureca

Já tem - Verdureca

Resinorte

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

Pretende melhorar

1	
1	

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais? _____

1

1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Investimento na Promoção da Imagem de Portugal em geral e do Douro em particular nos mercados externos.

HOTEL RURAL QUINTA DA VISTA ALEGRE

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

Hotel Rural Quinta da Vista Alegre

QVA Trading, Unipessoal Lda

Paços de Ferreira

Freemunde

41° 17'26" N / 8° 20' 27" W

Carlos Alberto Teles Meneses

Ivone Ganso

255 880 150

255 880 159

hotel@quintavistaalegre.com

Facebook

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim

1
1
1
1

Não

Licença de Utilização

RNET

19-03-2012

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim

1

Não

--

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

22

11 Quartos duplos

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Atual

1
1
1

Pretendida

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1
1
1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual

80
20

% Pretendida

50
50

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

Não

1
1
1

Pretende

1
1
1

Que países?

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1

Não

1
1
1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1

Não

1

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1

1
1

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

Sim	Não	Pretende
1		
1		
	1	
	1	

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

Sim	Pretende	Quais
1		

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

Sim	Não
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

Sim	Pretende	Quais
1		Matriz

- e) Centro histórico
- f) Outros - Citânia de Sanfins / Mosteiro de Ferreira

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho?
- b) Quantos hectares de vinha?
- c) Existe produção de azeite?
- d) Quantos hectares de azeite?
-) Fabrico de artesanato?
- f) Existe produção de outro produto?
- g) Qual - Kiwis
- h) Quantidade - 2.000 kg / ano

Sim

Não

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?
- e) A unidade hoteleira possui elevador?
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

Não

Pretende

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?
- d) Existem salas de estar?
- e) Qual a área total das salas de estar?
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?
- h) Se sim. Qual(ais)? - radiadores e lareira
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?
- j) Se sim. Qual(ais)? - Radiadores
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

Não

Pretende

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais? - Gás para radiadores

Sim	
1	
1	

Candidatura a painéis solares

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
	1	
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
	1	

Sim	Não	Pretende
1		
1		
	1	
	1	

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

10	

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

Qt. Atual Pretendida

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="0"/>		
<input type="text" value="0"/>		
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="211"/>		
<input type="text" value="211.6"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

1
1

1

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

- 9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?
- 9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

Sim
1

Não

Pretende

1
1
1
1

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

- 9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?
- 9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

Sim

Não
1

Pretende

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
0
0
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
200		
1		
	1	
	1	

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?	1		
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?		1	
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?		1	
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?		1	
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas			
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?		1	
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?		1	
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?		1	
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
	1	

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
	1	
1		
	1	
	1	
1		
	1	
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

6
3

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

1
2
1
2

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? - Hotelaria

Sim	Não	Talvez
<input type="text"/>	1	<input type="text"/>
<input type="text"/>	1	<input type="text"/>
<input type="text"/>	1	<input type="text"/>
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
1		
1		
1		
<input type="text"/>		

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
1	<input type="text"/>
<input type="text"/>	1
1	<input type="text"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	1	<input type="text"/>
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	1	<input type="text"/>
<input type="text"/>	1	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
- b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
- c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
- A unidade hoteleira possui página WEB?
- É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
- É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
- Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
- Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
- A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
- É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
- É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
	1
1	
1	
	1
	1

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
- b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
- c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
- d) Squash
- e) Cabeleireiro
- f) Sala de jogos
- g) Biblioteca/Espaço de Leitura
- h) Discoteca/Salão de Danças
- i) Piscina interior
- j) Piscina aquecida
- l) Outros. Quais?
- m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
- n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
	1	
	1	
	1	

Área Total
25

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
- b) Golf/Minigolfe
- c) Campo de Futebol
- d) Campo de Ténis
- e) Campo de Vólei
- f) Pista de Hipismo
- g) Parque Infantil

[illegible]

- h) Petanque _____
- i) Outros. Quais? _____
- j) Área total de espaços verdes _____
- l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) _____

<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
Área Total		
<input type="text"/>		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos _____
- b) Para crianças com mais de 3 anos _____

Tem	Não Tem	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza _____
- b) Percursos Pedestres _____
- c) Observação de Animais _____
- d) Canoagem _____
- e) Atividades Equestres _____
- f) Bicicleta/Jipe/Moto _____
- g) Ténis/Futebol/Vólei _____
- h) Golfe/Minigolfe _____
- i) Parque Aquático _____
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.) _____
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.) _____
- m) SPA/Estética _____
- n) Terapêutica Termal _____
- o) Animação de Crianças _____
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos _____
- q) Venda de Produtos locais _____
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
outro _____
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duches, lavatórios, bidés)?
- b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
- c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
- d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
- e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
- f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
- g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
- h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
- i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
- j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
- l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
- m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
- n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
- o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
- p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
- q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
- r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
- s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- t) Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado, mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim	Não	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

	Pretende melhorar
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/>

- c) Bem decoradas
- d) Acolhedoras

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

- a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados
- b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região
- c) Os acessos e indicações internas são adequados
- d) Os acessos e indicações externas são adequados
- e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara
- f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas
- g) As refeições transmitem qualidade e higiene
- h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1
1
1
1
1

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

10

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

- a) Fracas acessibilidades
- b) Alojamento com capacidade limitada
- c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada
- d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector
- e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial
- f) Promoção turística insuficiente
- g) Falta de conhecimento do mercado
- h) Insuficiência da procura
 - i) Preços de venda demasiado elevados
 - j) Preços de venda demasiado baixos
 - l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço
- m) Dificuldades financeiras
- n) Outras razões. Quais?

1
1
1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Promoção da unidade

THE WINE HOUSE HOTEL - QUINTA DA PACHECA

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

The Wine House Hotel - Quinta da Pacheca

Pacheca Hotel Events & Gourmet Lda

Lamego

Cambres

Pacheca Hotel Events & Gourmet Lda

Gustavo Martins

254 331 229 / 93 6543003

254 318 380

reversas@quintadapacheca.com

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim

1

Não

1

Turismo Rural

Aguarda Licenciamento - depois o turismo de Portugal fará a vistoria final

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim

1

Não

--

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

30

15 quartos duplos + 15 camas extra

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Atual

1
1
1

Pretendida

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1
1
1
1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual

50
50

% Pretendida

50
50

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?
- ** Nórdicos / Inglaterra

Sim

1
1
1

Não

Pretende

Que países?

Nórdicos

Portugal / Espanha

Brasil / França / **

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1
1

Não

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1
1
1

g) Promoção via estruturas associativas	1	Porto Convention / Turismo Portugal Rota do Douro vinhateiro
h) Integração em rotas turísticas	1	
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora	1	
Reuniões de Negócios / Casamentos / Batizados / Lançamento de Produtos / festa Temáticas / Serviços de Enoturismo / cursos de vinhos		

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

	Sim	Não	Pretende
a) Contacto Direto (no Hotel Rural)		1	
b) Reservas via Agências de Viagens	1		
c) Central de reserva própria	1		
d) Via estruturas associativas	1		

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

	Sim	Pretende	Quais
a) Empresas Entretenimento e Lazer	1		Pena Aventura / Pipa de Ouro / *
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros	1		M. do Douro / Teatro de Lamego
c) Associações locais e regionais			
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo	1		
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia	1		CM Lamego
f) Instituições Bancárias	1		Barclays / BES
g) Jornais			
h) Empresas de Manutenção			
i) Publicidade			
j) Telemóveis			
l) Central de Compras			
m) Fornecimento de eletricidade			
n) Turismo de Portugal	1		
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal	1		
p) Outros. Quais?			
* Fil de Ouro / Todos os Hotéis da Região			

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

	Sim	Não
a) Guia Michelin		
b) Rotary club		
c) Booking	1	
d) Outras - Várias relacionadas com o Enoturismo		

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

	Sim	Pretende	Quais
a) Museus	1		M. Douro
b) Galerias de arte	1		M. Douro
c) Igrejas	1		
d) Castelos	1		

- e) Centro histórico
f) Outros - Rotas dos Monumentos

1
1

Lamego

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho?
b) Quantos hectares de vinha?
c) Existe produção de azeite?
d) Quantos hectares de azeite?
e) Fabrico de artesanato?
f) Existe produção de outro produto?
g) Qual - Compotas
h) Quantidade

Sim

Não

1
52
1

1

1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?
b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?
c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?
d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?
e) A unidade hoteleira possui elevador?
f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?
g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)
h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

Não

Pretende

1
1
1

1
1
1
1
1

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?
b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?
c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?
d) Existem salas de estar?
e) Qual a área total das salas de estar?
f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?
g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?
h) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?
j) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?
l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

Não

Pretende

1
1
1
1
170
1
1

1

1
1

Samsung
\\

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
	1	
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		

Securitas

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

15	

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

Qt. Atual Pretendida

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="4"/>		
<input type="text" value="4"/>		
<input type="text" value="4"/>		
<input type="text" value="Queen Size"/>		
<input type="text" value="King size"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

	1	
1		
1		

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

- 9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?
- 9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:
- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

Sim	Não	Pretende
	1	

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

- 9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?
- 9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:
- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

Sim	Não	Pretende
	1	

e) Fogão ou placa e exaustor de fumos

9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

a) Espelho

b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)

c) Suporte para toalhas

d) Iluminação no espelho do lavatório

e) Caixote do lixo

f) Saco de lavanderia

g) Tapete ou toalha de chão

h) Secador de cabelo

i) Roupão

j) Espelho de cosmética

l) Aquecimento de toalhas

m) Balança

n) Sabonete ou gel de banho

o) Champô

p) Touca de banho

q) Escova e pasta de dentes a pedido

r) Lâmina e gel de barbear a pedido

s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

9.4.2 Extras

a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?

b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?

c) Quantas instalações sanitárias possuem bidê?

d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

9.5 Custos de Manutenção

a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas

b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

10. Estacionamiento

a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?

b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?

c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à recepção?

d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?

e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não <input type="checkbox"/>	Pretende <input type="checkbox"/>
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana	<input type="checkbox"/>		
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	Sim 1	Não <input type="checkbox"/>	Pretende <input type="checkbox"/>
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas	<input type="checkbox"/>		
b) 16 horas	1		
c) 24 horas	<input type="checkbox"/>		
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	Sim 1	Não <input type="checkbox"/>	Pretende <input type="checkbox"/>
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	Sim 1	Não <input type="checkbox"/>	Pretende <input type="checkbox"/>
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Existe Porteiro (Trintanário)?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
e) Existe serviço de Valet Parking?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
	1	
1		
1		
1		
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

15
3

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

14
1

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
1		1
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? - Bem receber - acolhimento no geral

Sim	Não	Talvez
1		
1		
1		
1		

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
1	
1	
1	

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
	1	
	1	
	1	
Área Total		
85		
36		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	

- | | |
|---|--|
| h) Petanque | |
| i) Outros. Quais? | |
| j) Área total de espaços verdes | |
| l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) | |

	1	
Area Total		
52 hct		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Ténis/Futebol/Vólei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
_____, outro _____
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Própria Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
1			
1			
1			
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
1			
1			

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim **Não** **Pretende**

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duchas, lavatórios, bidés)?
 - b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
 - c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
 - d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
 - e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
 - f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
 - g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
 - h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
 - i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
 - j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
 - l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
 - m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
 - n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
 - o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
 - p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
 - q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
 - r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
 - s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado,
- t) mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim

Não

Pretende

1		
	1	
1		
1		
	1	
1		
1		
1		
	1	
	1	
1		
1		
1		
1	1	
1		
1		
50 litros		
1		
1		
1		
1		
	1	1
1		
	1	1

Valouro

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

Pretende melhorar

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

1

1

1

1

1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Mais promoção a nível interno e externo.

Regulamentação das tarifas entre hotéis.

Agências especializadas nos turismo rurais, para divulgação e vendas dos nossos serviços lá fora

HOTEL RURAL FLÔR DO MONTE

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

Hotel Rural Flor do Monte
 Maria Emília Fonseca Ribeiro
 Carrazeda de Ansiães
 Pombal
 latitude N 41.2849785 longitude W -7.3579401
 Carrazeda de Ansiães
 278 660 010 / 012 - 963 706 000
 278 660 018
 hotel@flordomonte.com
 Facebook

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim	Não
1	
1	
1	
1	

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim	Não
1	

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

32+12	16 duplos
-------	-----------

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Atual	Pretendida
1	
1	

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual

50
50

% Pretendida

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

Não

1
1
1

Pretende

1
1
1

Que países?

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1

Não

1

Pretende

1

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1

- g) Promoção via estruturas associativas
h) Integração em rotas turísticas
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora
Casamentos / Batizados / Aniversários

1
1

Rota do azeite e do vinho do porto

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

- a) Contacto Direto (no Hotel Rural)
b) Reservas via Agências de Viagens
c) Central de reserva própria
d) Via estruturas associativas

Sim
1

Não
1
1
1

Pretende

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

- a) Empresas Entretenimento e Lazer
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros
c) Associações locais e regionais
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia
f) Instituições Bancárias
g) Jornais
h) Empresas de Manutenção
i) Publicidade
j) Telemóveis
l) Central de Compras
m) Fornecimento de eletricidade
n) Turismo de Portugal
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal
p) Outros. Quais? - Sindicatos em geral, nomeadamente enfermeiros e bancários

Sim

Pretende
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

Quais

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

- a) Guia Michelin
b) Rotary club
c) Booking
d) Outras _____

Sim
1

Não
1
1

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

- a) Museus
b) Galerias de arte
c) Igrejas
d) Castelos

Sim
1
1
1

Pretende
1

Quais

M. do Coa / M. do Ferro

I. Castelo de Ansiães

C. da Ansiães

- e) Centro histórico
- f) Outros - Gravuras de foz coa

1

1

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho?
- b) Quantos hectares de vinha?
- c) Existe produção de azeite?
- d) Quantos hectares de azeite?
-) Fabrico de artesanato?
- f) Existe produção de outro produto?
- g) Qual - Alheiras, compotas, mel
- h) Quantidade

Sim

1
10

1
1500

1

Não

1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?
- e) A unidade hoteleira possui elevador?
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

1
1

1
1

Não

1
1
1
1

Pretende

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?
- d) Existem salas de estar?
- e) Qual a área total das salas de estar?
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?
- h) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?
- j) Se sim. Qual(ais)?
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

1
1
1
1
60
1
1

Não

1
1
1
1

Pretende

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
	1	

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

16	

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

Qt. Atual Pretendida

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

	1	
1		
	1	

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

Sim	Não	Pretende
	1	

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

Sim	Não	Pretende
	1	

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixa de lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
0
16
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
50		
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?		1	
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana			
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?		1	
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	1		
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?		1	
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas	1		
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?	1		
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1		
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
	1	
1		
1		
	1	
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

2

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

1
1

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? _____

Sim	Não	Talvez
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	
	1
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
	1	
	1	
	1	
Área Total		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	

- | | |
|---|--|
| h) Petanque | |
| i) Outros. Quais? | |
| j) Área total de espaços verdes | |
| l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) | |

	1	
Area Total		
10 hect		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Ténis/Futebol/Vólei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
_____, para outro _____
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Própria Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
1			
1			
	1		
	1		
1			
1			

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim **Não** **Pretende**

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duchas, lavatórios, bidés)?
 - b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
 - c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
 - d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
 - e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
 - f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
 - g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
 - h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
 - i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
 - j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
 - l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
 - m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
 - n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
 - o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
 - p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
 - q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
 - r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
 - s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado,
- t) mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim

Não

Pretende

[illegible]

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

Pretende melhorar

1
1

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

1

1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Promoção Nacional e Internacional

Promoção a nível de Televisão

HOTEL RURAL MARIA DA FONTE

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

Hotel Rural Maria da Fonte

Póvoa de Lanhoso

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim

Não

1

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim

Não

1

--

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

62+4

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Atual

Pretendida

1

1

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual
99
1

% Pretendida
80
20

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

Não
1
1
1

Pretende

Que países?

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim
1
1

Não
1
1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim
1
1

Não
1

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1
1
1

g) Promoção via estruturas associativas	1
h) Integração em rotas turísticas	1
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora	

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

	Sim	Não	Pretende
a) Contacto Direto (no Hotel Rural)	1		
b) Reservas via Agências de Viagens	1		
c) Central de reserva própria	1		
d) Via estruturas associativas	1		

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

	Sim	Pretende	Quais
a) Empresas Entretenimento e Lazer	1		Diverlanhoso
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros			
c) Associações locais e regionais	1		
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo	1		
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia	1		
f) Instituições Bancárias			
g) Jornais			
h) Empresas de Manutenção			
i) Publicidade			
j) Telemóveis			
l) Central de Compras			
m) Fornecimento de eletricidade			
n) Turismo de Portugal			
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal	1		
p) Outros: Quais? - Ordem Enfermeiros / Ordem dos Advogados / Sindicato Magistrado do Ministério Público / Starlook (cabeleireiros)			

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

	Sim	Não
a) Guia Michelin		
b) Rotary club		
c) Booking	1	
d) Outras		

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

	Sim	Pretende	Quais
a) Museus			
b) Galerias de arte			
c) Igrejas			
d) Castelos			

- e) Centro histórico _____
- f) Outros _____

☐
☐
☐
☐

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho? _____
- b) Quantos hectares de vinha? _____
- c) Existe produção de azeite? _____
- d) Quantos hectares de azeite? _____
-) Fabrico de artesanato? _____
- f) Existe produção de outro produto? _____
- g) Qual _____
- h) Quantidade _____

Sim

☐
☐
☐
☐
☐

Não

☐
☐
☐
☐

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes? _____
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento? _____
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
- e) A unidade hoteleira possui elevador? _____
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes? _____
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.) _____
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ? _____

Sim

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

Não

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

Pretende

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes? _____
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar? _____
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns? _____
- d) Existem salas de estar? _____
- e) Qual a área total das salas de estar? _____
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras? _____
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes? _____
- h) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado _____
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ? _____
- j) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado _____
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização? _____
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização? _____

Sim

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

Não

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

Pretende

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As águas residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
	1	
1		
	1	
	1	
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
1		

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

Qt. Atual

Pretendida

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
100		
3		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
	1	
	1	
	1	

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

1
1
1

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

Sim

Não
1

Pretende

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

Sim

Não
1

Pretende

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
100		
1		
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?		1	
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana			
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana			
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?		1	
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	1		
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?		1	
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas			
c) 24 horas	1		
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?	1		
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1		
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
	1	
1		
	1	
	1	
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

5

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

3
1
1

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? _____

Sim	Não	Talvez
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	
	1
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
	1	
	1	
	1	
1		
1		
1		
1		
	1	
Área Total		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
1		
1		
	1	
1		
	1	

- h) Petanque _____
- i) Outros. Quais? _____
- j) Área total de espaços verdes _____
- l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) _____

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Área Total		
<input type="text"/>		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos _____
- b) Para crianças com mais de 3 anos _____

Tem	Não Tem	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza _____
- b) Percursos Pedestres _____
- c) Observação de Animais _____
- d) Canoagem _____
- e) Atividades Equestres _____
- f) Bicicleta/Jipe/Moto _____
- g) Ténis/Futebol/Vólei _____
- h) Golfe/Minigolfe _____
- i) Parque Aquático _____
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.) _____
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.) _____
- m) SPA/Estética _____
- n) Terapêutica Termal _____
- o) Animação de Crianças _____
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos _____
- q) Venda de Produtos locais _____
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
ou _____
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Promoção Nacional e Internacional

HOTEL RURAL QUINTA DE SÃO SEBASTIÃO

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

Hotel rural Quinta de S. Sebastião

Neivater Emp. Tur. Esp. Rural Lda

Viana do Castelo

Barroselas

41° 38' 52" N / 8°41'57"W

Jaime Correia Pereira

Jaime Correia Pereira

258770520

258770521

hotel.rural@quintadesaosebastião.com

FaceBook

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim

1
1
1

Não

01-05-2012

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim

1

Não

--

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

25

12 quartos

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Atual

1
1

Pretendida

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual

% Pretendida

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

Não

Pretende

Que países?

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

Não

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

Não

Pretende

Ideografismo

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

- g) Promoção via estruturas associativas
h) Integração em rotas turísticas
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora

1

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

- a) Contacto Direto (no Hotel Rural)
b) Reservas via Agências de Viagens
c) Central de reserva própria
d) Via estruturas associativas

Sim
1
1

Não
1
1

Pretende

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

- a) Empresas Entretenimento e Lazer
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros
c) Associações locais e regionais
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia
f) Instituições Bancárias
g) Jornais
h) Empresas de Manutenção
i) Publicidade
j) Telemóveis
l) Central de Compras
m) Fornecimento de eletricidade
n) Turismo de Portugal
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal
p) Outros. Quais?

Sim
1
1
1

Pretende

Quais

TMN

EDP

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

- a) Guia Michelin
b) Rotary club
c) Booking
d) Outras

Sim
1
1

Não

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

- a) Museus
b) Galerias de arte
c) Igrejas
d) Castelos

Sim
1

Pretende

Quais

- e) Centro histórico _____
- f) Outros _____

☐
☐
☐
☐

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho? _____
- b) Quantos hectares de vinha? _____
- c) Existe produção de azeite? _____
- d) Quantos hectares de azeite? _____
-) Fabrico de artesanato? _____
- f) Existe produção de outro produto? _____
- g) Qual _____
- h) Quantidade _____

Sim

☐
☐
☐
☐
☐

Não

☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes? _____
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento? _____
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
- e) A unidade hoteleira possui elevador? _____
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes? _____
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.) _____
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ? _____

Sim

☐ 1
☐ 1
☐
☐
☐
☐
☐ 1
☐

Não

☐
☐
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐
☐ 1

Pretende

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes? _____
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar? _____
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns? _____
- d) Existem salas de estar? _____
- e) Qual a área total das salas de estar? _____
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras? _____
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes? _____
- h) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento central / avac _____
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ? _____
- j) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento Central _____
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização? _____
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização? _____

Sim

☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 250
☐ 1
☐ 1
☐
☐
☐

Não

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐ 1
☐ 1

Pretende

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais? Gás granel

Sim
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
	1	
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
1		

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
1		

Joaquim Ribeiro Novo e ca Lda

CESI

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida
2	

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

5	
4	

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

Qt. Atual Pretendida

1	

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento central
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="2"/>		
<input type="text" value="0"/>		
<input type="text" value="7"/>		
<input type="text" value="4"/>		
<input type="text" value="1,2E+08"/>		
<input type="text" value="1,5E+08"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

1		
1		
	1	

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
3
3
1

algumas

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

Sim	Não	Pretende
	1	

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

Sim	Não	Pretende
1		

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loijas
- d) Utensílios de cozinha

1
1
1
1

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos

9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

A diagram showing a 2x2 grid. The top-left cell contains the number 1. The bottom-right cell contains the number 1.

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavanderia
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	a pedido
1	a pedido
2	
1	
1	
	a pedido

9.4.2 Extras

- Quantas instalações sanitárias possuem banheiro e duche separados?
- Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheiro) e área suja (sanita e lavatório)?

0
0
8

0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamiento

- Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
16		
1		
	1	
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?		1	
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente			
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?	1		
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?		1	
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?			
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas	1		
b) 16 horas			
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?		1	
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1		
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
	1	
1		
	1	
1		
	1	
1		
	1	

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

1
5

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

1

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?	Sim	Não	Quantidade
a) Serviço de receção	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
b) Serviço de pequenos-almoços	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
c) Serviço de refeições	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
d) Serviço de bar	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
e) Serviço telefónico	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
f) Serviço de arrumação e limpeza	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
g) Outros. Quais? _____	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação	Sim	Não	Talvez
a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
d) Em que áreas são as necessidades de formação?	<input type="text"/>		
d1) Gestão de Alojamentos	<input type="text"/>		
d2) Comunicação e Marketing	<input type="text"/>		
d3) Contabilidade Hoteleira	<input type="text"/>		
d4) Gestão de Comidas e Bebidas	<input type="text"/>		
d5) Primeiros Socorros	<input type="text"/>		
d6) Gestão de Recursos Humanos	<input type="text"/>		
d7) Outras. Quais? _____	<input type="text"/>		

13. Seguros			
13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros			
a) Para o pessoal	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	Liberty Seguros
b) Para o cliente	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	
c) Para as instalações	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	

14. Técnicas de Informação e Comunicação			
14.1 Equipamento Informático			
a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b) Existem impressoras?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) Possuem fotocopiadoras?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d) Existe Central telefónica?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
e) Existe Fax?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
g) Existe ligação wireless?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
h) Outros. Quais? _____	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
1		
	1	
	1	
	1	
Área Total		
40		
150		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
1		
1		
1		
	1	
1		

- | | |
|---|--|
| h) Petanque | |
| i) Outros. Quais? | |
| j) Área total de espaços verdes | |
| l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) | |

Area Total		
1100		
600		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Ténis/Futebol/Vólei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
_____, outro _____
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Própria Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
	1		
	1		
	1		
1			
1			
1			

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim **Não** **Pretende**

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duches, lavatórios, bidés)?
- b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
- c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
- d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
- e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
- f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
- g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
- h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
- i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
- j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
- l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
- m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
- n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
- o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
- p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
- q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
- r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
- s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- t) Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado, mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim	Não	Pretende
	1	
1		
1		
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
	1	
1		
1		
1		
	1	
	1	
	1	
	1	

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

	Pretende melhorar
1	

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

☐
☐

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

☐

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

1

1

1

1

1

1

1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Promoção Nacional e Internacional

HOTEL RURAL SENHORA DOS REMÉDIOS

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

H R Senhora dos Remédios
Lourenço Fontes Unipessoal Lda
Montalegre
Cambeses

António Lourenço Fontes
António Lourenço Fontes
276 510 260
276 510 261
hotel_mourilhe@iol.pt
Facebook

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim

1
1

Não

01-01-2011

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim

1

Não

--

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

35

16 quartos

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Atual

1
1

Pretendida

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1
1
1
1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual

95
5

% Pretendida

10
90

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

1

Não

1
1

Pretende

Que países?

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1

Não

1
1

Pretende

1

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1
1

- g) Promoção via estruturas associativas
- h) Integração em rotas turísticas
- i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora
- Sexta feira 13 / medicinas alternativas

1

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

- a) Contacto Direto (no Hotel Rural)
- b) Reservas via Agências de Viagens
- c) Central de reserva própria
- d) Via estruturas associativas

Sim
1
1

Não
1
1

Pretende

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

- a) Empresas Entretenimento e Lazer
- b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros
- c) Associações locais e regionais
- d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo
- e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia
- f) Instituições Bancárias
- g) Jornais
- h) Empresas de Manutenção
- i) Publicidade
- j) Telemóveis
- l) Central de Compras
- m) Fornecimento de eletricidade
- n) Turismo de Portugal
- o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal
- p) Outros. Quais?

Sim
1
1
1

Pretende

Quais

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

- a) Guia Michelin
- b) Rotary club
- c) Booking
- d) Outras

Sim

Não
1
1
1

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

- a) Museus
- b) Galerias de arte
- c) Igrejas
- d) Castelos

Sim
1
1
1

Pretende

Quais

Eco Museu
Românica dos Pitões das Júnias
Castelo de Montalegre

- e) Centro histórico _____
f) Outros _____

1

Espaço Padre Fontes / Geres

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho? _____
b) Quantos hectares de vinha? _____
c) Existe produção de azeite? _____
d) Quantos hectares de azeite? _____
) Fabrico de artesanato? _____
f) Existe produção de outro produto? _____
g) Qual _____
h) Quantidade _____

Sim

Não

1
1
1
1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes? _____
b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento? _____
c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
e) A unidade hoteleira possui elevador? _____
f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes? _____
g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.) _____
h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ? _____

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1
1

Pretende

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes? _____
b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar? _____
c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns? _____
d) Existem salas de estar? _____
e) Qual a área total das salas de estar? _____
f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras? _____
g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes? _____
h) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento central / lareira / avac _____
 i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ? _____
 j) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento Central / avac _____
k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização? _____
l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização? _____

Sim

1
1
1
1
200
1
1
1

Não

1
1

Pretende

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As águas residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
	1	
	1	
1		

etar

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
1		

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

16	

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

Qt. Atual Pretendida

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Avac / aquecimento central
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="1"/>		
<input type="text" value="16"/>		
<input type="text" value="16"/>		
<input type="text" value="1,4E+08"/>		
<input type="text" value="1,9E+08"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

	1	
	1	
	1	

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

- 9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?
- 9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:
- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

- 9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?
- 9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:
- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

Sim	Não	Pretende
	1	

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

16
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)
12000
1000

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
7		
	1	
	1	
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?		1	
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana			
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?		1	
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	1		
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?		1	
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas	1		
b) 16 horas			
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?		1	
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?		1	
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?		1	
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?		1	
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

2
5

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

2

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? _____

Sim	Não	Talvez
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
Área Total		
150		
<input type="text"/>		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

- | | |
|---|--|
| h) Petanque | |
| i) Outros. Quais? | |
| j) Área total de espaços verdes | |
| l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) | |

	1	
Area Total		
2500		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Ténis/Futebol/Vólei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
_____ outro
- t) Outras. Quais? _____

[illegible]

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim **Não** **Pretende**

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duches, lavatórios, bidés)?
- b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
- c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
- d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
- e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
- f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
- g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
- h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
- i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
- j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
- l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
- m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
- n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
- o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
- p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
- q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
- r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
- s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- t) Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado, mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
	1	
	1	
1		
	1	
	1	
	1	
1		
	1	
	1	
	1	
1		
	1	
	1	
1		
1		
	1	
	1	

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

	Pretende melhorar
1	
1	

- c) Bem decoradas
d) Acolhedoras

1
1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

- a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados
b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região
c) Os acessos e indicações internas são adequados
d) Os acessos e indicações externas são adequados
e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara
f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas
g) As refeições transmitem qualidade e higiene
h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1
1
1
1
1
1
1
1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

--

1

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

- a) Fracas acessibilidades
b) Alojamento com capacidade limitada
c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada
d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector
e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial
f) Promoção turística insuficiente
g) Falta de conhecimento do mercado
h) Insuficiência da procura
i) Preços de venda demasiado elevados
j) Preços de venda demasiado baixos
l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço
m) Dificuldades financeiras
n) Outras razões. Quais?

1
1
1
1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Mas visibilidade / testemunhos dos clientes / mais seletividade dos potenciais clientes / mais paciência das pessoas para o encontrar

Mais participação de feiras como organização especialmente no norte e Galiza

Promoção de jornadas de turismo a nível de Montalegre / parque geres / mais cobertura televisão organizada da região

programas associados à cultura local

região de turismo que diversifique e complementa

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual

50
50

% Pretendida

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

1

Não

1

Pretende

Que países?

Portugal

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

Não

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1

Não

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1
1

g) Promoção via estruturas associativas	<input type="checkbox"/>
h) Integração em rotas turísticas	<input type="checkbox"/>
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora Casamentos / Batizados / Aniversários / Negócios	<input type="checkbox"/>

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

	Sim	Não	Pretende
a) Contacto Direto (no Hotel Rural)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Reservas via Agências de Viagens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Central de reserva própria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Via estruturas associativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

	Sim	Pretende	Quais
a) Empresas Entretenimento e Lazer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Douro a Cima - Cruzeiros
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) Associações locais e regionais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
f) Instituições Bancárias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
g) Jornais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Imediato
h) Empresas de Manutenção	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
i) Publicidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
j) Telemóveis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
l) Central de Compras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
m) Fornecimento de eletricidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	EDP
n) Turismo de Portugal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
p) Outros. Quais?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

	Sim	Não
a) Guia Michelin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Rotary club	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Booking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Outras Rusticae / Odisseias / Lugar ao Sol / Univantagens / CollGift	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

	Sim	Pretende	Quais
a) Museus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Museu do Móvel
b) Galerias de arte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) Igrejas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mosteiro de Ferreira
d) Castelos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

- e) Centro histórico _____
- f) Outros _____

☐
☐
☐
☐

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho? _____
- b) Quantos hectares de vinha? _____
- c) Existe produção de azeite? _____
- d) Quantos hectares de azeite? _____
-) Fabrico de artesanato? _____
- f) Existe produção de outro produto? _____
- g) Qual _____
- h) Quantidade _____

Sim

☐
☐
☐
☐
☐

Não

☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes? _____
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento? _____
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
- e) A unidade hoteleira possui elevador? _____
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes? _____
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.) _____
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ? _____

Sim

☐
☐ 1
☐
☐
☐
☐
☐ 1
☐ 1

Não

☐ 1
☐
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐
☐

Pretende

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes? _____
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar? _____
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns? _____
- d) Existem salas de estar? _____
- e) Qual a área total das salas de estar? _____
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras? _____
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes? _____
- h) Se sim. Qual(ais)? Termo ventiladores _____
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ? _____
- j) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado _____
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização? _____
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização? _____

Sim

☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 100
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1

Não

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

Pretende

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

20	
1	

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

Qt. Atual Pretendida

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
	1	
1		
100		
2		
5		
0		
1 1 2		
2 1 2.3		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
1		
1		
1		
1		
1		
1		
	1	

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

1
1

1

Semanal

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

Sim
1

Não

Pretende

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

1
1
1
1

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

Sim
1

Não

Pretende

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loijas
- d) Utensílios de cozinha

1
1
1
1

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

1
5

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
0
0
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
40		
1		
1		
	1	

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?	1		
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?	1		
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?		1	
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?		1	
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas	1	14horas	
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?	1		
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?		1	
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
	1	

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1	14 horas

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
	1	
1		
1		
1		
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

6
2

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

4

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? Higiene e Segurança no Trabalho / Atendimento ao Público

Sim	Não	Talvez
<input type="text"/>	1	<input type="text"/>
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	1	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
1	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
1		
	1	
	1	
	1	
Área Total		
200		
200		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
1		
	1	
1		
1		

- | |
|---|
| h) Petanque |
| i) Outros. Quais? <u>Bicicletas BTT / Circuito de manutenção</u> |
| j) Área total de espaços verdes |
| l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) |

1

Area Total

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Ténis/Futebol/Vólei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
_____ outro
- t) Outras. Quais? _____

[illegible]

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim Não Pretende

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duches, lavatórios, bidés)?
- b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
- c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
- d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
- e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
- f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
- g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
- h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
- i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
- j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
- l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
- m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
- n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
- o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
- p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
- q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
- r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
- s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- t) Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado, mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
	1	
1		
	1	
1		
1		
1		
	1	
1		
1		
1		
1		
1		
Residual		
1		
1		
	1	

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

	Pretende melhorar
1	
1	

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais? _____

1

1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

QUINTA SANTO ANTÓNIO DO POMBAL

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

H R da Quinta de Santo António do Pombal
H R da Quinta de Santo António do Pombal, Lda
Fafe
Paços
aniel Domingues / Luís Domingues / João Domingues / Carla Domingues
Daniel Domingues
253 700 130
253 700 139
quintadopombal@quintadopombal.com
Facebook

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim	Não	
1		Estrado para as malas e candeeiro de mesa
1		Camara ou Turismo de Portugal

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim	Não	
1		SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

30	10 quartos duplos
----	-------------------

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Atual	Pretendida
1	
1	

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual

50
50

% Pretendida

50
50

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

1

Não

1
1

Pretende

Que países?

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1

Não

1

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1
1

g) Promoção via estruturas associativas	1
h) Integração em rotas turísticas	
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora Casamentos / Ações de formação / batizados	1

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

	Sim	Não	Pretende
a) Contacto Direto (no Hotel Rural)	1		
b) Reservas via Agências de Viagens		1	
c) Central de reserva própria		1	
d) Via estruturas associativas	1		

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

	Sim	Pretende	Quais
a) Empresas Entretenimento e Lazer			
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros			
c) Associações locais e regionais			
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo			
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia			
f) Instituições Bancárias			
g) Jornais			
h) Empresas de Manutenção			
i) Publicidade			
j) Telemóveis	1		
l) Central de Compras			
m) Fornecimento de eletricidade	1		
n) Turismo de Portugal			
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal	1		
p) Outros. Quais?			

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

	Sim	Não
a) Guia Michelin		
b) Rotary club		
c) Booking	1	
d) Outras		

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

	Sim	Pretende	Quais
a) Museus	1		Museu do Automóvel - Fafe
b) Galerias de arte			
c) Igrejas	1		Capela Romana de arões
d) Castelos			

- e) Centro histórico _____
- f) Outros _____

1
1

Casa dos Brasileiros
Castro de Santo Ovídio

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho? _____
- b) Quantos hectares de vinha? _____
- c) Existe produção de azeite? _____
- d) Quantos hectares de azeite? _____
-) Fabrico de artesanato? _____
- f) Existe produção de outro produto? _____
- g) Qual Laranjas / cerejas / marmelos / mel _____
- h) Quantidade _____

Sim

1

Não

1
1
1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes? _____
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento? _____
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
- e) A unidade hoteleira possui elevador? _____
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes? _____
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.) _____
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ? _____

Sim

1
1
1

Não

1
1
1
1
1

Pretende

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes? _____
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar? _____
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns? _____
- d) Existem salas de estar? _____
- e) Qual a área total das salas de estar? _____
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras? _____
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes? _____
- h) Se sim. Qual(ais)? Lareira e avac _____
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ? _____
- j) Se sim. Qual(ais)? _____
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização? _____
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização? _____

Sim

1
1
1
1
500
1
1

Não

1
1

Pretende

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As águas residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
	1	
1		
1		
	1	
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

10	

2	

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

Qt. Atual Pretendida

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Avac
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="4"/>		
<input type="text" value="2"/>		
<input type="text" value="10"/>		
<input type="text" value="9E+07"/>		
<input type="text" value="1,4E+08"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

1
1

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1

1
1

1

1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

Sim

1

Não

Pretende

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

1
1
1
1

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

Sim

Não

1

Pretende

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
2
10
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

5000
2000

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
50		
1		
	1	
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?	1		
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?		1	
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?		1	
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?	1		
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas			
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?		1	
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1		
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1
1

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim
1
1

Não

Pretende

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim
1
1
1
1
1

Não
1
1
1
1

Pretende

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade
1
1

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade
2

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? _____

Sim	Não	Talvez
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Área Total		
1000		
<input type="text"/>		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

- h) Petanque _____
- i) Outros. Quais? _____
- j) Área total de espaços verdes _____
- l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) _____

	1	
Área Total		
1500		
2500		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos _____
- b) Para crianças com mais de 3 anos _____

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza _____
- b) Percursos Pedestres _____
- c) Observação de Animais _____
- d) Canoagem _____
- e) Atividades Equestres _____
- f) Bicicleta/Jipe/Moto _____
- g) Ténis/Futebol/Vólei _____
- h) Golfe/Minigolfe _____
- i) Parque Aquático _____
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.) _____
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.) _____
- m) SPA/Estética _____
- n) Terapêutica Termal _____
- o) Animação de Crianças _____
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos _____
- q) Venda de Produtos locais _____
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
outro _____
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
	1		
	1		
1			
	1		
	1		
1			
1			

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)? _____

Sim	Não	Pretende

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duches, lavatórios, bidés)?
- b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
- c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
- d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
- e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
- f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
- g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
- h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
- i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
- j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
- l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
- m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
- n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
- o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
- p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
- q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
- r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
- s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- t) Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado, mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
	1	
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
	1	
1		
1		
	1	
1		
	1	
1		
	1	
1		
residual		
	1	
1		
1		
1		
	1	

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

	Pretende melhorar
1	

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

1

1

1

1

1

1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Central de reservas via site

Operador - para o mercado estrangeiro

QUINTA SÃO MIGUEL DOS ARCOS

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

Quinta São Miguel de Arcos

António José Rodrigues

Vila do Conde

Arcos

41.3962 / -8.6668

António José Rodrigues

António José Rodrigues

919372202 / 252652094

252652074

ajr@quitasao Miguel.com

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim

1

Não

1

pedido de alojamento local

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim

1

Não

--

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

25

10 quartos - 20 + 5

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Atual

1
1

Pretendida

1

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1
1
1

1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual

5
95

% Pretendida

5
95

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

1

Não

1
1

Pretende

1
1

Que países?

Nórdicos

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1

Pretende

1
1

A decorrer

Auditforma

Auditforma

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1
1

Não

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1

g) Promoção via estruturas associativas	1
h) Integração em rotas turísticas	
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora Casamentos / Batizados	

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

	Sim	Não	Pretende
a) Contacto Direto (no Hotel Rural)	1		
b) Reservas via Agências de Viagens	1		
c) Central de reserva própria	1		
d) Via estruturas associativas	1		

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

	Sim	Pretende	Quais
a) Empresas Entretenimento e Lazer	1		Ratespark
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros			
c) Associações locais e regionais			
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo	1		Vila do Conde / Póvoa de Varzim
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia	1		Vila do Conde
f) Instituições Bancárias			
g) Jornais			
h) Empresas de Manutenção			
i) Publicidade	1		JB Publicidade
j) Telemóveis	1		Vodafone
l) Central de Compras			
m) Fornecimento de eletricidade	1		EDP
n) Turismo de Portugal			
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal	1		
p) Outros. Quais?			

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

	Sim	Não
a) Guia Michelin		1
b) Rotary club		1
c) Booking	1	
d) Outras		

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

	Sim	Pretende	Quais
a) Museus	1		José Régio
b) Galerias de arte			
c) Igrejas	1		Matriz
d) Castelos	1		Guimarães

- e) Centro histórico _____
f) Outros _____

1
1

Guimarães Braga Vila do Conde
Feira de Barcelos

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho? _____
b) Quantos hectares de vinha? _____
c) Existe produção de azeite? _____
d) Quantos hectares de azeite? _____
e) Fabrico de artesanato? _____
f) Existe produção de outro produto? _____
g) Qual _____
h) Quantidade _____

Sim

Não

1
1
1
1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes? _____
b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento? _____
c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
e) A unidade hoteleira possui elevador? _____
f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes? _____
g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.) _____
h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ? _____

Sim

1
1
1
1

Não

1
1
1
1

Pretende

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes? _____
b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar? _____
c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns? _____
d) Existem salas de estar? _____
e) Qual a área total das salas de estar? _____
f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras? _____
g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes? _____
h) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento central / lareira / elétrico _____
i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ? _____
j) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento Central _____
k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização? _____
l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização? _____

Sim

1
1
1
1
50
1
1
1
1

Não

1

Pretende

José Carlos

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As águas residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
	1	
1		

Etar

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
	1	1
1		
1	1	
1		

Zefereno Moreira Brites Lda

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
	1	

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

4	
1	
4	

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

Qt. Atual Pretendida

1	

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="1"/>		
<input type="text" value="5"/>		
<input type="text" value="5"/>		
<input type="text" value="9E+07"/>		
<input type="text" value="1,4E+08"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

	1	
	1	
	1	

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

- 9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?
- 9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:
- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

- 9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?
- 9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:
- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loijas
- d) Utensílios de cozinha

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

1
1

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
0
5
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
10		
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?			
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana	1		
d3) No mínimo duas vezes por semana			
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?			
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?	1		
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	1		
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?	1		
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas	1		
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?		1	
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1		
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
1		
1		
	1	
1		
	1	
1		
	1	

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

2
4

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

1
1

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?	Sim	Não	Quantidade
a) Serviço de receção	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Serviço de pequenos-almoços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Serviço de refeições	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Serviço de bar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Serviço telefónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Serviço de arrumação e limpeza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Outros. Quais? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12.4 Formação	Sim	Não	Talvez
a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Em que áreas são as necessidades de formação?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d1) Gestão de Alojamentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d2) Comunicação e Marketing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d3) Contabilidade Hoteleira	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d4) Gestão de Comidas e Bebidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d5) Primeiros Socorros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d6) Gestão de Recursos Humanos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d7) Outras. Quais? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Seguros	Sim	Não
13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
a) Para o pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Para o cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Para as instalações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação	Sim	Não	Pretende
14.1 Equipamento Informático	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Existem impressoras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Possuem fotocopiadoras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Existe Central telefónica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Existe Fax?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Existe ligação wireless?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Outros. Quais? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
1		
	1	
	1	
	1	
Área Total		
30		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
1		

- h) Petanque
- i) Outros. Quais? _____
- j) Área total de espaços verdes
- l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.)

	1	
Area Total		
3000		
500		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Ténis/Futebol/Vólei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____
_____ outro
- t) Outras. Quais? _____

[illegible]

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim **Não** **Pretende**

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

☐
☐

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

☐

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

1

1

1

1

1

1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Promoção Nacional e Internacional / Promoção das Potencialidades das proximidades

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual

80
20

% Pretendida

80
20

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

1
1
1

Não

Pretende

Que países?

Espanha / Holanda
Portugal / Espanha
Espanha / Brasil

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

* Brasil / Bélgica ||| ** Rússia / China / Finlândia

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1
1

Não

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1
1
1

g) Promoção via estruturas associativas	1	Caminhos de Santiago
h) Integração em rotas turísticas	1	
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora	1	
Batizados / Reunião de empresas / Festa das vindimas / Namorar Portugal / Semana Santa / S. João e S. António / Feira Quinhentista		

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

	Sim	Não	Pretende
a) Contacto Direto (no Hotel Rural)	1		
b) Reservas via Agências de Viagens	1		
c) Central de reserva própria		1	
d) Via estruturas associativas		1	

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

	Sim	Pretende	Quais
a) Empresas Entretenimento e Lazer	1		Criativa
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros			
c) Associações locais e regionais			
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo	1		Abreu e Sotrópico
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia	1		CM Vila Verde e Braga
f) Instituições Bancárias	1		Montepio
g) Jornais	1		J. de Negócios
h) Empresas de Manutenção			
i) Publicidade			
j) Telemóveis			
l) Central de Compras			
m) Fornecimento de eletricidade			
n) Turismo de Portugal			
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal			
p) Outros. Quais?			

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

	Sim	Não
a) Guia Michelin		
b) Rotary club		
c) Booking	1	
d) Outras - Top Rural	1	

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

	Sim	Pretende	Quais
a) Museus	1		M. D. Diogo de Sousa / Pio II
b) Galerias de arte			
c) Igrejas - Bom Jesus / Sameiro / Sé de Braga / Misericórdia / Santa Cruz / Convento de S. Frutuoso	1		Convento de Rendufe e de St.ª Maria*
d) Castelos	1		Guimarães/P. de Lanhoso/Alcaide Faria

- e) Centro histórico
- f) Outros - Lucinda Dantas - artesanato
- * de Bouro / Santuário da Abadia e da Porta Aberta || ** P. Lanhoso e P. de Lima

1
1

Braga / Guimarães / Barcelos / **

DERMINHO / Aliança Artesanal / *

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho?
- b) Quantos hectares de vinha?
- c) Existe produção de azeite?
- d) Quantos hectares de azeite?
-) Fabrico de artesanato?
- f) Existe produção de outro produto?
- g) Qual Horticultura
- h) Quantidade - consumo interno

Sim

Não

1
3
1

1
1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?
- e) A unidade hoteleira possui elevador?
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

Não

Pretende

1
1
1
1

1
1
1

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?
- d) Existem salas de estar?
- e) Qual a área total das salas de estar?
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?
- h) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento central / Salamandra
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?
- j) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento Central
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

Não

Pretende

1
1
1
1
245
1
1
1

1
1

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
	1	
	1	

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
	1	

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida
1	

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

9	
1	

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

Qt. Atual Pretendida

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento central
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="4"/>		
<input type="text" value="0"/>		
<input type="text" value="11"/>		
<input type="text" value="1,32 1 1,9"/>		
<input type="text" value="1.6 1 1.9"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

1
1

1

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

Sim

Não
1

Pretende

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

Sim

Não
1

Pretende

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
0
7
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
22		
	1	
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?	1		
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?		1	
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	1		
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?	1		
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas		2 horas / dia	
b) 16 horas			
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?	1		
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1		
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
	1	
1		
1		
	1	
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

3
2

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

1
2

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? - Comunicação

Sim	Não	Talvez
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
- b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
- c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
- A unidade hoteleira possui página WEB?
- É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
- É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
- Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
- Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
- A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
- É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
- É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
	1
1	
1	
	1
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
- b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
- c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
- d) Squash
- e) Cabeleireiro
- f) Sala de jogos
- g) Biblioteca/Espaço de Leitura
- h) Discoteca/Salão de Danças
- i) Piscina interior
- j) Piscina aquecida
- l) Outros. Quais?
- m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
- n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
1		
	1	
	1	
	1	

Área Total

40

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
- b) Golf/Minigolfe
- c) Campo de Futebol
- d) Campo de Ténis
- e) Campo de Vólei
- f) Pista de Hipismo
- g) Parque Infantil

[illegible]

- h) Petanque _____
- i) Outros. Quais? _____
- j) Área total de espaços verdes _____
- l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) _____

<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
Área Total		
3000 m2		
200		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos _____
- b) Para crianças com mais de 3 anos _____

Tem	Não Tem	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza _____
- b) Percursos Pedestres _____
- c) Observação de Animais _____
- d) Canoagem _____
- e) Atividades Equestres _____
- f) Bicicleta/Jipe/Moto _____
- g) Ténis/Futebol/Vólei _____
- h) Golfe/Minigolfe _____
- i) Parque Aquático _____
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.) _____
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.) _____
- m) SPA/Estética _____
- n) Terapêutica Termal _____
- o) Animação de Crianças _____
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos _____
- q) Venda de Produtos locais _____
- r) Produção Local de - Marmelada e Compotas caseiras _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
_____ outro _____
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existent (com interesse individual ou de conjunto)? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duchas, lavatórios, bidés)?
 - b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
 - c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
 - d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
 - e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
 - f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
 - g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
 - h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
 - i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
 - j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
 - l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
 - m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
 - n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
 - o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
 - p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
 - q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
 - r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
 - s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado,
- t) mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim

Não

Pretende

[illegible]

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

Pretende melhorar

1
1

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Constituição de uma marca - Minho

"Conheça Portugal - comece pelo Minho"

Criação de rotas entre HR a nível nacional

Criar programas / atividades que permitam a fixação e aumentar a duração da estadia dos clientes

QUINTA DO GESTAL

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

Quinta do Gestal, Turismo Rural Lda.

Quinta do Gestal, Turismo Rural Lda.

Matosinhos

Leça do Balio

41.215250 / -8.630968

Álvaro Machado

229559977 / 968630032

229021936

quintadogestal@quintascatering.com

Facebook

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim

Não

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim

1

Não

--

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

6

3 quartos duplos

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Actual

1
1
1

Pretendida

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Actual

% Pretendida

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

Não

Pretende

Que países?

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco-hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

Não

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

Não

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

- g) Promoção via estruturas associativas
- h) Integração em rotas turísticas
- i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

- a) Contacto Direto (no Hotel Rural)
- b) Reservas via Agências de Viagens
- c) Central de reserva própria
- d) Via estruturas associativas

Sim
1
1

Não
1
1

Pretende
1

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

- a) Empresas Entretenimento e Lazer
- b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros
- c) Associações locais e regionais
- d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo
- e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia
- f) Instituições Bancárias
- g) Jornais
- h) Empresas de Manutenção
- i) Publicidade
- j) Telemóveis
- l) Central de Compras
- m) Fornecimento de eletricidade
- n) Turismo de Portugal
- o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal
- p) Outros. Quais?

Sim

Pretende

Quais

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

- a) Guia Michelin
- b) Rotary club
- c) Booking
- d) Outras - Roteiro do Porto

Sim
1
1

Não

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

- a) Museus
- b) Galerias de arte
- c) Igrejas
- d) Castelos

Sim

Pretende

Quais

e) Centro histórico

f) Outros

1

Mosteiro Leça do Balio

6.7 Produção interna

a) Existe produção de vinho?

b) Quantos hectares de vinha?

c) Existe produção de azeite?

d) Quantos hectares de azeite?

) Fabrico de artesanato?

f) Existe produção de outro produto?

g) Qual - Laranjas tangerinas e limões

h) Quantidade - Não sabe - consumo interno

Sim

Não

1

1

1

1

7. Instalações

7.1 Acessos

a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?

b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?

c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?

d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?

e) A unidade hoteleira possui elevador?

f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?

g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)

h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

1
1

1

Não

1
1
1
1

Pretende

7.2 Zonas Comuns

a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?

b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?

c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?

d) Existem salas de estar?

e) Qual a área total das salas de estar?

f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?

g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?

h) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento central

i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?

j) Se sim. Qual(ais)? AVAC

k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?

l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

1
1
1
40
1
1

Não

1

Pretende

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
	1	
1		
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
	1	

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

2	
1	

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

Qt. Atual Pretendida

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="0"/>		
<input type="text" value="0"/>		
<input type="text" value="0"/>		
<input type="text" value="0"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

	1	
	1	
	1	

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

- 9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?
- 9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:
- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

- 9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?
- 9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:
- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loijas
- d) Utensílios de cozinha

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

1
1

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
0
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
150-200		
	1	
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?	1		
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana			
c3) Diariamente, a pedido do cliente			
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana			
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?		Não 1	
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?	1		
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	1		
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?	1		
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas			
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?			
11.5 Recepção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?		1	
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?		1	
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?		1	
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens		1	

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de recepção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (excepto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
	1	
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efectivos
- b) Sazonais

Quantidade

3

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? _____

Sim	Não	Talvez
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Video-Projector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
- b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
- c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
- A unidade hoteleira possui página WEB?
- É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
- É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
- Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
- Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
- A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
- É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
- É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
- b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
- c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
- d) Squash
- e) Cabeleireiro
- f) Sala de jogos
- g) Biblioteca/Espaço de Leitura
- h) Discoteca/Salão de Danças
- i) Piscina interior
- j) Piscina aquecida
- l) Outros. Quais?
- m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
- n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
	1	
	1	
Área Total		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
- b) Golf/Minigolfe
- c) Campo de Futebol
- d) Campo de Ténis
- e) Campo de Vólei
- f) Pista de Hipismo
- g) Parque Infantil

[illegible]

h) Petanque	
i) Outros. Quais?	
j) Área total de espaços verdes	
l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.)	

Area Total

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contato com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Tênis/Futebol/Vôlei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____
outra _____
- t) Outras. Quais? _____

[illegible]

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim **Não** **Pretende**

- c) Bem decoradas
d) Acolhedoras

☐
☐
☐
☐

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

- a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados
b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região
c) Os acessos e indicações internas são adequados
d) Os acessos e indicações externas são adequados
e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara
f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas
g) As refeições transmitem qualidade e higiene
h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

☐
☐

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

- a) Fracas acessibilidades
b) Alojamento com capacidade limitada
c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada
d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector
e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial
f) Promoção turística insuficiente
g) Falta de conhecimento do mercado
h) Insuficiência da procura
i) Preços de venda demasiado elevados
j) Preços de venda demasiado baixos
l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço
m) Dificuldades financeiras
n) Outras razões. Quais?

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

CASA DAS PENHAS DOURADAS DESIGN HOTEL & SPA

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho Manteigas
- e) Freguesia Santa Maria
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

Casa das Penhas Douradas Design Hotel e Spa****

Casas da Senhora da Estrela Turismo Rural, Lda

João Pereira Tomás

Catarina Silva

275981045

275981046

mail@casadaspenhasdouradas.pt

facebook/casa das penhas douradas

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim

1
1
1
1

Não

Sim

1

Não

--

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

18

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Actual

1
1
1

Pretendida

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1
1
1
1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Actual

85
15

% Pretendida

50
50

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

1
1
1

Não

Pretende

Que países?

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco-hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1
1

Não

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1
1

Não

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1
1
1

- g) Promoção via estruturas associativas
h) Integração em rotas turísticas
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora

1
1

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

- a) Contacto Direto (no Hotel Rural)
b) Reservas via Agências de Viagens
c) Central de reserva própria
d) Via estruturas associativas

Sim	Não	Pretende
1		
1		
	1	
1		

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

- a) Empresas Entretenimento e Lazer
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros
c) Associações locais e regionais
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia
f) Instituições Bancárias
g) Jornais
h) Empresas de Manutenção
i) Publicidade
j) Telemóveis
l) Central de Compras
m) Fornecimento de eletricidade
n) Turismo de Portugal
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal
p) Outros. Quais?

Sim	Pretende	Quais
1		
1		
1		
1		
1		

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

- a) Guia Michelin
b) Rotary club
c) Booking
d) Outras

Sim	Não
1	
1	

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

- a) Museus
b) Galerias de arte
c) Igrejas
d) Castelos

Sim	Pretende	Quais
1		
1		
1		

- e) Centro histórico _____
- f) Outros _____

1

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho? _____
- b) Quantos hectares de vinha? _____
- c) Existe produção de azeite? _____
- d) Quantos hectares de azeite? _____
-) Fabrico de artesanato? _____
- f) Existe produção de outro produto? _____
- g) Qual __Lanifícios__ Produtos gourmet _____
- h) Quantidade _____

Sim

1
1

Não

1
1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes? _____
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento? _____
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
- e) A unidade hoteleira possui elevador? _____
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes? _____
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.) _____
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ? _____

Sim

1
1

Não

1
1
1
1

Pretende

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes? _____
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar? _____
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns? _____
- d) Existem salas de estar? _____
- e) Qual a área total das salas de estar? _____
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras? _____
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes? _____
- h) Se sim. Qual(ais)? Lareiras, ar condicionado, aquecimento central, pisos radiantes _____
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ? _____
- j) Se sim. Qual(ais)? Idem _____
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização? _____
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização? _____

Sim

1
1
1
1
50m2 cada
1
1
1
1

Não

Pretende

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
	1	
1		
1		
	1	
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
1		

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

2	
7	
8	

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

1	

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

Qt. Atual Pretendida

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento central
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="50"/>		
<input type="text" value="7"/>		
<input type="text" value="8"/>		
<input type="text" value="17"/>		
<input type="text" value="801200"/>		
<input type="text" value="1801200"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

1
1
10
1

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
20		
1		
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim	Não	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?			
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	Sim	Não	Pretende
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?	1		
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	1		
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?	1		
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas	1		
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	Sim	Não	Pretende
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?	1		
11.5 Recepção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	Sim	Não	Pretende
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?	1		
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1		
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de recepção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (excepto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efectivos
- b) Sazonais

Quantidade

14
2

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

4
5
2
1
4

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?	Sim	Não	Quantidade
a) Serviço de receção	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b) Serviço de pequenos-almoços	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) Serviço de refeições	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d) Serviço de bar	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
e) Serviço telefónico	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
f) Serviço de arrumação e limpeza	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
g) Outros. Quais? _____	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação	Sim	Não	Talvez
a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d) Em que áreas são as necessidades de formação?	<input type="text"/>		
d1) Gestão de Alojamentos	<input type="text" value="1"/>		
d2) Comunicação e Marketing	<input type="text" value="1"/>		
d3) Contabilidade Hoteleira	<input type="text" value="1"/>		
d4) Gestão de Comidas e Bebidas	<input type="text" value="1"/>		
d5) Primeiros Socorros	<input type="text" value="1"/>		
d6) Gestão de Recursos Humanos	<input type="text" value="1"/>		
d7) Outras. Quais? __Spa__ ioga __Haccp__ Inglês _____	<input type="text" value="1"/>		

13. Seguros			
13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros	Sim	Não	
a) Para o pessoal	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	
b) Para o cliente	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	
c) Para as instalações	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	

14. Técnicas de Informação e Comunicação			
14.1 Equipamento Informático	Sim	Não	Pretende
a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b) Existem impressoras?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) Possuem fotocopiadoras?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d) Existe Central telefónica?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
e) Existe Fax?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
f) Existe equipamento de projeção (Video-Projector/Tela de Projeção/Flipchart)?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
g) Existe ligação wireless?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
h) Outros. Quais? _____	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
1		
1		
1		
1		
Área Total		
200		
50		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	

- | | |
|---|--|
| h) Petanque | |
| i) Outros. Quais? | |
| j) Área total de espaços verdes | |
| l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) | |

Area Total		
800		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Ténis/Futebol/Vólei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
_____, outro
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim **Não** **Pretende**

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duches, lavatórios, bidés)?
- b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
- c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
- d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
- e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
- f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
- g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
- h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
- i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
- j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
- l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
- m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
- n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
- o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
- p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
- q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
- r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
- s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- t) Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado, mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
1		
1		
	1	
1		
1		
1		
1		
1		
	1	
1		
1		
1		
	1	
1		
1		
1		
1		
1		
	1	

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

	Pretende melhorar
1	
1	

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais? _____

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Promover, promover, promover

Promover, promover, promover

HOTEL RURAL QUINTA DA GEIA

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

Botique Hotel Rural Quinta da Geia

Apartrural - Apartamentos Rurais Quinta da Geia, Ida

Oliveira do Hospital

Aldeia das Dez

40°17'46.85" N / 7°52'06.36" W

Apartrural - Apartamentos Rurais Quinta da Geia, Ida

Fir Tiebout

238 670 010

238 671 838

info@quintadageia.com

Facebook / Twitter / Pinterest

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim

1
1
1
1

Não

Turismo já fez vistoria

Espera licença de utilização da parte nova

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim

1

Não

--

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

63

20 - 1 triplo / 3 - quadruplos / 16 duplos

7 camas extras + 5 de bebé

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Actual

1
1

Pretendida

1

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1
1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Actual

50
50

% Pretendida

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

1
1
1

Não

Pretende

Que países?

Espanha / Portugal
Holanda / Espanha

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco-hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1
1

Não

1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1

Não

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1
1
1

- g) Promoção via estruturas associativas
- h) Integração em rotas turísticas
- i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora casamentos / Batizados / festas / eventos

1
1

Rotas das Aldeias de Isto

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

- a) Contacto Direto (no Hotel Rural)
- b) Reservas via Agências de Viagens
- c) Central de reserva própria
- d) Via estruturas associativas

Sim
1
1
1

Não
1

Pretende

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

- a) Empresas Entretenimento e Lazer
- b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros
- c) Associações locais e regionais
- d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo
- e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia
- f) Instituições Bancárias
- g) Jornais
- h) Empresas de Manutenção
- i) Publicidade
- j) Telemóveis
- l) Central de Compras
- m) Fornecimento de eletricidade
- n) Turismo de Portugal
- o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal
- p) Outros. Quais?

Sim
1
1
1
1
1
1
1

Pretende

Quais

Rock and River / Nature / *

Liga do merolham. da Aldeia das Dez
Entrebeiras / portomar / fullservices

CM e Junta local

CGD

Diário das Beiras e Diário de Coimbra

* Aldeias do xisto / Bikotel

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

- a) Guia Michelin
- b) Rotary club
- c) Booking
- d) Outras - Tripadvisor / Smartbox

Sim
1
1

Não

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

- a) Museus
- b) Galerias de arte
- c) Igrejas
- d) Castelos

Sim
1
1
1

Pretende

Quais

M. do Pão / M. da Bobadela / *

Catedral de S. Jean

Ruínas do Castelo da Avó

- e) Centro histórico _____
- f) Outros _____
- * M. do Brinquedo _____

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho? _____
- b) Quantos hectares de vinha? _____
- c) Existe produção de azeite? _____
- d) Quantos litros de azeite? _____
-) Fabrico de artesanato? _____
- f) Existe produção de outro produto? _____
- g) Qual _____
- h) Quantidade _____

Sim

Não

1

1

50

1

1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes? _____
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento? _____
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
- e) A unidade hoteleira possui elevador? _____
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes? _____
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.) _____
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ? _____

Sim

Não

Pretende

1

1

1

1

1

1

1

1

1

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes? _____
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar? _____
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns? _____
- d) Existem salas de estar? _____
- e) Qual a área total das salas de estar? _____
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras? _____
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes? _____
- h) Se sim. Qual(ais)? Radiadores / lareira _____
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ? _____
- j) Se sim. Qual(ais)? Radidores _____
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização? _____
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização? _____

Sim

Não

Pretende

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
1		

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

Qt. Atual

Pretendida

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento central
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="7"/>		
<input type="text" value="20"/>		
<input type="text" value="20"/>		
<input type="text" value="0.912"/>		
<input type="text" value="1.612"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

	1	
1		
1		

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

Sim	Não	Pretende
1		

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

1
1
1
1

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

Sim	Não	Pretende
1		

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loijas
- d) Utensílios de cozinha

1
1
1
1

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

1
2

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
1
22
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
40		
	1	
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não <input type="checkbox"/>	Pretende <input type="checkbox"/>
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana	<input type="checkbox"/>		
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas	<input type="checkbox"/>		
b) 16 horas	1		
c) 24 horas	<input type="checkbox"/>		
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.5 Recepção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Existe Porteiro (Trintanário)?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
e) Existe serviço de Valet Parking?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de recepção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (excepto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
	1	
1		
1		
1		
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efectivos
- b) Sazonais

Quantidade

7
3

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

3
2
2

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?	Sim	Não	Quantidade
a) Serviço de receção	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
b) Serviço de pequenos-almoços	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
c) Serviço de refeições	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
d) Serviço de bar	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
e) Serviço telefónico	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
f) Serviço de arrumação e limpeza	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
g) Outros. Quais? _____	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação	Sim	Não	Talvez
a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d) Em que áreas são as necessidades de formação?	<input type="text"/>		
d1) Gestão de Alojamentos	<input type="text"/>		
d2) Comunicação e Marketing	<input type="text"/>		
d3) Contabilidade Hoteleira	<input type="text"/>		
d4) Gestão de Comidas e Bebidas	<input type="text"/>		
d5) Primeiros Socorros	<input type="text"/>		
d6) Gestão de Recursos Humanos	<input type="text"/>		
d7) Outras. Quais? - Línguas	<input type="text" value="1"/>		

13. Seguros	Sim	Não
13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros	<input type="text"/>	<input type="text"/>
a) Para o pessoal	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
b) Para o cliente	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
c) Para as instalações	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação	Sim	Não	Pretende
14.1 Equipamento Informático	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b) Existem impressoras?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) Possuem fotocopiadoras?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d) Existe Central telefónica?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
e) Existe Fax?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
f) Existe equipamento de projeção (Video-Projector/Tela de Projeção/Flipchart)?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
g) Existe ligação wireless?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
h) Outros. Quais? _____	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
1		
	1	
	1	
	1	
1		
	1	
	1	
	1	
Área Total		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
1		
	1	
	1	
1		
	1	

- h) Petanque _____
- i) Outros. Quais? _____
- j) Área total de espaços verdes _____
- l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) _____

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Área Total		
6 hect		
<input type="text"/>		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos _____
- b) Para crianças com mais de 3 anos _____

Tem	Não Tem	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza _____
- b) Percursos Pedestres _____
- c) Observação de Animais _____
- d) Canoagem _____
- e) Atividades Equestres _____
- f) Bicicleta/Jipe/Moto _____
- g) Ténis/Futebol/Vólei _____
- h) Golfe/Minigolfe _____
- i) Parque Aquático _____
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.) _____
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.) _____
- m) SPA/Estética _____
- n) Terapêutica Termal _____
- o) Animação de Crianças _____
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos _____
- q) Venda de Produtos locais _____
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
_____ outro _____
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentis (com interesse individual ou de conjunto)? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duches, lavatórios, bidés)?
- b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
- c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
- d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
- e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
- f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
- g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
- h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
- i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
- j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
- l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
- m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
- n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
- o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
- p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
- q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
- r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
- s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- t) Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado, mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim

Não

Pretende

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

10 litros

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

já tem verdureca

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

1

1

Pretende melhorar

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Promoção externa de qualidade, para passar a marca de Portugal e dos Hotéis Rurais

QUINTA DO MEDRONHEIRO HOTEL RURAL

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

Quinta do Medronheiro Hotel Rural
Quinta do Medronheiro Agroturismo Lda
Viseu
S. Cipriano
GPS: 40° 37' 26.817"N 7° 57' 59.106"W
Quinta do Medronheiro Agroturismo Lda
João Pedro da Silva Oliveira
232952300 / 968817434
232952302
geral@quintadomedronheiro.pt
Facebook

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim

Não

1
1
1
1

RNET
TVA

01-01-2012

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim

Não

1

--

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

32

16 duplos

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Actual

Pretendida

1
1

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1
1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Actual

70
30

% Pretendida

50
50

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

Não

1
1
1

Pretende

Que países?

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco-hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1
1

Não

Pretende

Apenas a parte do vinhos

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1

g) Promoção via estruturas associativas	
h) Integração em rotas turísticas	
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora Casamentos / Batizados / Eventos empresariais / eventos sociais	1

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

	Sim	Não	Pretende
a) Contacto Direto (no Hotel Rural)	1		
b) Reservas via Agências de Viagens	1		
c) Central de reserva própria		1	
d) Via estruturas associativas		1	

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

	Sim	Pretende	Quais
a) Empresas Entretenimento e Lazer			
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros			
c) Associações locais e regionais			
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo			
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia			
f) Instituições Bancárias			
g) Jornais			
h) Empresas de Manutenção			
i) Publicidade			
j) Telemóveis			
l) Central de Compras			
m) Fornecimento de eletricidade			
n) Turismo de Portugal			
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal	1		
p) Outros. Quais? - Ass. Dos professores Licenciados de Portugal	1		

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

	Sim	Não
a) Guia Michelin		
b) Rotary club		
c) Booking	1	
d) Outras - Trip Advisor		

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

	Sim	Pretende	Quais
a) Museus	1		Grão vasco / Quatzo / Pão / *
b) Galerias de arte			
c) Igrejas - Sé de Viseu / Mesericórdia	1		I. dos Terceiros / Sé de Lamego
d) Castelos	1		C. Lamego

- e) Centro histórico
- f) Outros - Termas de S: Pedro do Sul / Termas de Alcafache
- * Casa M. Ameida Moreira / M. de Arte Sacra em Viseu / M. do Automóvel do Caramulo

1
1

CC Viseu / CC Lamego
Aldeia da Pena / Seera da Freita

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho?
- b) Quantos hectares de vinha?
- c) Existe produção de azeite?
- d) Quantos hectares de azeite?
-) Fabrico de artesanato?
- f) Existe produção de outro produto?
- g) Qual - Pão Tradicional
- h) Quantidade

Sim

Não

1
4,5
1

1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?
- e) A unidade hoteleira possui elevador?
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

Não

Pretende

1
1
1
1

1
1
1
1

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?
- d) Existem salas de estar?
- e) Qual a área total das salas de estar?
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?
- h) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?
- j) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

Não

Pretende

1
1
1
1
1
1
1
1

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As águas residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
	1	
1		
1		
	1	
	1	

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
	1	

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

16	

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

Qt. Atual Pretendida

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="5"/>		
<input type="text" value="9"/>		
<input type="text" value="16"/>		
<input type="text" value="0.912"/>		
<input type="text" value="1.612"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

1
1

1

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

- 9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?
- 9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:
- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

Sim
1

Não

Pretende

1
1
1
1

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

- 9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?
- 9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:
- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

Sim
1

Não

Pretende

1
1
1
1

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

1
1

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
0
16
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
20		
	1	
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?		1	
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?	1		
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	1		
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?		1	
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas	1		
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?	1		
11.5 Recepção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1		
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de recepção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (excepto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
	1	
1		
	1	
	1	
	1	
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efectivos
- b) Sazonais

Quantidade

3
2

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

3

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
1		2
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? - Línguas

Sim	Não	Talvez
	1	
1		
	1	
1		
1		

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
1	
1	
1	

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Video-Projector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	1
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
	1	
	1	
	1	
Área Total		
5		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
	1	

- h) Petanque
- i) Outros. Quais? _____
- j) Área total de espaços verdes
- l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.)

	1	
Area Total		
37 Hect		
4000		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contato com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Tênis/Futebol/Vôlei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____
_____ outro
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Própria Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1			

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim Não Pretende

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duches, lavatórios, bidés)?
- b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
- c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
- d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
- e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
- f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
- g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
- h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
- i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
- j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
- l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
- m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
- n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
- o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
- p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
- q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
- r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
- s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- t) Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado, mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
	1	
1		
	1	
1		
	1	
1		
1		
	1	
1		
1		
1		
	1	
1		
1		
1		
	1	
1		
10 litros		
1		
	1	
1		
1		
	1	
	1	

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

	Pretende melhorar
1	
1	

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

☐
☐

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

☐

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

☐
1
1
1
1
1
1
1
1
☐
☐
☐

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Participação de feiras no exterior e de agentes no exterior

Tratarem toda a gente por igual - Turismo de Portugal - Estão à espera da visita do Turismo de Portugal para verem as condições do hotel

Divulgação nacional e no estrangeiro, conhecer as instalações

Pediram à CM para os ajudarem na promoção, mas até agora sem sucesso

HOTEL RURAL MADRE DE ÁGUA

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
b) Designação social
c) Concelho
e) Freguesia
f) Coordenadas GPS
g) Proprietário
g) Responsável técnico
g) Contactos telefónicos
g) Contactos fax
g) e-mail
g) Redes sociais

Madre de Água Hotel Rural
Madre de Água, Lda.
Gouveia
Vinhó
40°29'32" N (40.492287) / 7°37'6" (-7.618268)
Madre de Água, Lda.
Luerdes Pefeito
238 490 500
238 490 509
geral@quintamadredeagua.pt
Facebook / Twitter

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
b) 2 Estrelas
c) 3 Estrelas
d) 4 Estrelas
e) 5 Estrelas
f) Casa de campo
g) Agro turismo
h) Hotel rural
i) Licenciamento TP 1
j) Licenciamento TP 2
k) Licença de utilização da Câmara Municipal
l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim	Não	
1		
		RNET
		TVA
1		
		24-01-2013

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim	Não	
1		SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

20	10 quartos duplos + 4 camas extras
----	------------------------------------

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
b) Lazer
c) Famílias

Actual	Pretendida
1	
1	

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Actual

99
1

% Pretendida

75
25

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

1

Não

1
1

Pretende

1
1

Que países?

Brasil
Espanha / Alemanha

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco-hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1
1

Não

1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1
1

Não

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1
1

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

Sim
1
1
1

Não
1

Pretend

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

Sim
1
1
1

[illegible][illegible]

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

Sim
1
1

Não

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

Sim
1
1
1

Pretende

Rota dos Castelos

- e) Centro histórico
- f) Outros - Serra da Estrela
- * M. Brinquedo

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho?
- b) Quantos hectares de vinha?
- c) Existe produção de azeite?
- d) Quantos litros de azeite?
-) Fabrico de artesanato?
- f) Existe produção de outro produto?
- g) Qual - Leite
- h) Quantidade - 50 litros / dia

Sim

Não

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?
- e) A unidade hoteleira possui elevador?
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

Não

Pretende

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?
- d) Existem salas de estar?
- e) Qual a área total das salas de estar?
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?
- h) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado / lareira
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?
- j) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

Não

Pretende

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

9	

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

1	

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

Qt. Atual Pretendida

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
100		
10		
10		
10		
0.912		
212		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
	1	
1		

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

1
1
1

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

Sim

Não
1

Pretende

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

Sim

Não
1

Pretende

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
0
10
9

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
16		
	1	
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?		1	
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?	1		
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	1		
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?		1	
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas	1		
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?	1		
11.5 Recepção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1		
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de recepção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (excepto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
	1	
1		
1		
	1	
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efectivos
- b) Sazonais

Quantidade

8

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

2
3
2
1

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?	Sim	Não	Quantidade
a) Serviço de receção	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
b) Serviço de pequenos-almoços	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
c) Serviço de refeições	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
d) Serviço de bar	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
e) Serviço telefónico	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
f) Serviço de arrumação e limpeza	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
g) Outros. Quais? _____	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação	Sim	Não	Talvez
a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d) Em que áreas são as necessidades de formação?	<input type="text"/>		
d1) Gestão de Alojamentos	<input type="text" value="1"/>		
d2) Comunicação e Marketing	<input type="text"/>		
d3) Contabilidade Hoteleira	<input type="text"/>		
d4) Gestão de Comidas e Bebidas	<input type="text"/>		
d5) Primeiros Socorros	<input type="text" value="1"/>		
d6) Gestão de Recursos Humanos	<input type="text"/>		
d7) Outras. Quais? - Línguas / Atendimento ao cliente	<input type="text" value="1"/>		

13. Seguros			
13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros	Sim	Não	
a) Para o pessoal	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	
b) Para o cliente	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	
c) Para as instalações	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	

14. Técnicas de Informação e Comunicação			
14.1 Equipamento Informático	Sim	Não	Pretende
a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b) Existem impressoras?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) Possuem fotocopiadoras?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d) Existe Central telefónica?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
e) Existe Fax?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
f) Existe equipamento de projeção (Video-Projector/Tela de Projeção/Flipchart)?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
g) Existe ligação wireless?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
h) Outros. Quais? _____	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
	1
1	
1	
	1
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
	1	
	1	
	1	
Área Total		
50		
50		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
	1	

- | | |
|---|--|
| h) Petanque | |
| i) Outros. Quais? | |
| j) Área total de espaços verdes | |
| l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) | |

	1	
Area Total		
60 Hect		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Ténis/Futebol/Vólei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
_____, outro _____
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Própria Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
1			
	1		
1			
1			
1			
1			
1			

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim **Não** **Pretende**

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duchas, lavatórios, bidés)?
 - b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
 - c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
 - d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
 - e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
 - f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
 - g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
 - h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
 - i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
 - j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
 - l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
 - m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
 - n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
 - o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
 - p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
 - q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
 - r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
 - s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado,
- t) mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim

Não

Pretende

	1		
1		1	
	1		
1		1	
1			
1			
1			
1			
1			
1			
1	1		
1			
1			
1			
1			
10 litros			
1			
1			
1			
1			

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

Pretende melhorar

1	
1	

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

1

1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Promoção a nível nacional e internacional

HOTEL RURAL MIRA SERRA

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

Hotel Rural Mira Serra
Aires e Mota Restaurantes, Lda.
Mangualde
Abrunhosa-a-Velha
40°34'48" N / 7°38'38" W
Aires e Mota Restaurantes, Lda.
Dr. Alfredo Futuro
232 650 010
232 650 019
hotel@miraserra.com
Facebook/mira serra

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim

Não

1
1
1
1

RNET

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim

Não

1

--

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

38

20 - 10 duplos + 2 singres + 10 camas extra + 0
cambalhotas e 2 berços
+ 6 cambalhotas e 2 berços

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Actual

Pretendida

1
1

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1
1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Actual

80
20

% Pretendida

50
50

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

1

Não

1
1

Pretende

1
1

Que países?

Países Nórdicos

Portugal

Espanha

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco-hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1
1

Não

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1
1
1

- g) Promoção via estruturas associativas
- h) Integração em rotas turísticas
- i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora
Aniversários / Degustações

1

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

- a) Contacto Direto (no Hotel Rural)
- b) Reservas via Agências de Viagens
- c) Central de reserva própria
- d) Via estruturas associativas

Sim
1
1

Não
1
1

Pretende

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

- a) Empresas Entretenimento e Lazer
- b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros
- c) Associações locais e regionais
- d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo
- e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia
- f) Instituições Bancárias
- g) Jornais
- h) Empresas de Manutenção
- i) Publicidade
- j) Telemóveis
- l) Central de Compras
- m) Fornecimento de eletricidade
- n) Turismo de Portugal
- o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal
- p) Outros. Quais?

Sim
1
1
1
1
1

Pretende

Quais
Viva Aventura
Cidade D' E1celencia
CM Mangualde/Junta de Abrunh.-a-Velha

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

- a) Guia Michelin
- b) Rotary club
- c) Booking
- d) Outras - Lets bonus / Cardume / Froupon / Smartbox / Odisseias / 3M / Multiotel / collgift

Sim
1
1

Não

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

- a) Museus - Miniatura Automóvel / Pintural Abel / Manta / Espaço arte e memória / Pão
- b) Galerias de arte
- c) Igrejas - I. da mesericórdia / sé de viseu / senhora dos castelo / Sé de viseu /
- d) Castelos

Sim
1
1
1

Pretende

Quais
Brinquedo / Eletricidade / *
I. de S. pedro / Sé da Guarda
C. de Linhares da Beira / Folgosinho

- e) Centro histórico
- f) Outros - Praia Artificial de Mangualde
- * Centro de interpretação da Serra da Estrela / Grão Vasco

1
1

CC Viseu / CC Linhares da Beira

Serra da Estrela / Rio Mondego

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho?
- b) Quantos hectares de vinha?
- c) Existe produção de azeite?
- d) Quantos hectares de azeite?
-) Fabrico de artesanato?
- f) Existe produção de outro produto?
- g) Qual
- h) Quantidade

Sim

Não

1
4,2 hect

1
1
1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?
- e) A unidade hoteleira possui elevador?
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

Não

Pretende

1
1
1
1
1
1
1
1

1

Mas tem canil

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?
- d) Existem salas de estar?
- e) Qual a área total das salas de estar?
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?
- h) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado / lareira
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?
- j) Se sim. Qual(ais)?
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

Não

Pretende

1
1
1
1
50
1
1
1
1

1

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
	1	1
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
	1	

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida
2	

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

18	

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

Qt. Atual Pretendida

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- | | |
|----|--|
| a) | Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica? |
| b) | Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira? |
| c) | Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada? |
| d) | Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento? |
| e) | Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado |
| f) | Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização? |
| g) | Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m ² ? |
| h) | Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apio e iluminação)? |
| i) | Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)? |
| j) | Qual a dimensão dos colchões das camas individuais? |
| l) | Qual a dimensão dos colchões das camas de casal? |

Sim	Não	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

100
2
0
20
0.912
1.612

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
	1	
1		
1		
1		
1		
	1	
	1	
	1	
	1	

8.6 Equipamentos Suplementares

- Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

1
1

1

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

Sim

Não
1

Pretende

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

Sim

Não
1

Pretende

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixa de lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
0
20
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
100		
	1	
	1	
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim	Não	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?			
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente			
c2) No mínimo duas vezes por semana			
c3) Diariamente, a pedido do cliente			
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente			
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana			
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	Sim	Não	Pretende
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?			
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?			
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?			
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas			
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	Sim	Não	Pretende
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?			
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?			
11.5 Recepção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	Sim	Não	Pretende
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?			
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?			
d) Existe Porteiro (Trintanário)?			
e) Existe serviço de Valet Parking?			
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?			
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?			
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?			
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens			

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de recepção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (excepto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
1		
1		
	1	
1		
1		
	1	
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efectivos
- b) Sazonais

Quantidade

3
2

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

1
1
1

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? _____

Sim	Não	Talvez
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Video-Projector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	
	1

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
1		
	1	
	1	
	1	
Área Total		
4		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
1		

- | | |
|---|--|
| h) Petanque | |
| i) Outros. Quais? | |
| j) Área total de espaços verdes | |
| l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) | |

Area Total
4,2 Hect
200

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Ténis/Futebol/Vólei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
_____ outro
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Própria Entidade	Própria Entidade	Própria Entidade
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
1			
1			

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim Não Pretende

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duchas, lavatórios, bidés)?
 - b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
 - c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
 - d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
 - e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
 - f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
 - g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
 - h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
 - i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
 - j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
 - l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
 - m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
 - n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
 - o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
 - p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
 - q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
 - r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
 - s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado,
- t) mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim

Não

Pretende

1		
1		
1		
1		
1		
	1	
	1	
1		
	1	
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
litros / mé		
	1	
1		
	1	
1		
	1	

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

Pretende melhorar

1	
1	

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

☐
☐

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

☐

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

1

1

1

1

1

1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Divulgação a nível nacional e internacional - mostrar os encantos do nosso país

Tentar diminuir a taxa de IVA para 13%

Promoção gastronómica

HOTEL RURAL VILLA MEÃ

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

Hotel Rural Villa Meã
Hotel Rural Villa Meã, Lda.
Viseu
Povolide
40°38'25.4N / 7°49'13.8"W
Hotel Rural Villa Meã, Lda.
Pedro tei1eira de Melo
232 931 261
232 931 081
reservas@hotelruralvillamea.pt / direcao@hotelvillamea.pt
Facebook

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim	Não	
1		
1		RNET
1		TVA
1		

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim	Não	
1		SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

45	22 duplos + 1 individual + 3 camas extras individuais + 4 duplas individuais + 4 duplas
----	---

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Actual	Pretendida
1	
1	

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Actual

% Pretendida

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

Não

Pretende

Que países?

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco-hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

Não

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

Não

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

g) Promoção via estruturas associativas	
h) Integração em rotas turísticas	
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora Casamentos / Conferências / Eventos	1

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

	Sim	Não	Pretende
a) Contacto Direto (no Hotel Rural)			
b) Reservas via Agências de Viagens			
c) Central de reserva própria	1		
d) Via estruturas associativas			

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

	Sim	Pretende	Quais
a) Empresas Entretenimento e Lazer	1		Termas de Alcaface
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros			
c) Associações locais e regionais			
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo	1		Turismo Regional do Centro
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia	1		CM Viseu / J F de Povolide
f) Instituições Bancárias	1		BIC
g) Jornais	1		Diário de Viseu
h) Empresas de Manutenção			
i) Publicidade			
j) Telemóveis			
l) Central de Compras			
m) Fornecimento de eletricidade			
n) Turismo de Portugal	1		
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal	1		
p) Outros. Quais?			

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

	Sim	Não
a) Guia Michelin		
b) Rotary club		
c) Booking	1	
d) Outras - Venere / Tripadvisor / ACP	1	

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

	Sim	Pretende	Quais
a) Museus	1		M. Grão Vasco
b) Galerias de arte	1		M. Grão Vasco
c) Igrejas	1		Sé
d) Castelos	1		Restos da muralha na Sé

e) Centro histórico

f) Outros

1
1

Viseu

Mangualde - Sr.^a do Castelo

6.7 Produção interna

a) Existe produção de vinho?

b) Quantos hectares de vinha?

c) Existe produção de azeite?

d) Quantos hectares de azeite?

) Fabrico de artesanato?

f) Existe produção de outro produto?

g) Qual

h) Quantidade

Sim

Não

1
1
1
1

7. Instalações

7.1 Acessos

a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?

b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?

c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?

d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?

e) A unidade hoteleira possui elevador?

f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?

g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)

h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

1
1
1
1
1

Não

1
1
1

Pretende

7.2 Zonas Comuns

a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?

b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?

c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?

d) Existem salas de estar?

e) Qual a área total das salas de estar?

f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?

g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?

h) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado

i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?

j) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado

k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?

l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

1
1
1
1
1
1
1

Não

1
1

Pretende

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
	1	
1		
1		
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
1		

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

Qt. Atual Pretendida

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="11"/>		
<input type="text" value="6"/>		
<input type="text" value="23"/>		
<input type="text" value="0.9 1 2"/>		
<input type="text" value="1.6 1 2"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

1
1
1

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

--

Não
1

Pretende

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

--

Não
1

Pretende

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixa de lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
0
23
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
100		
	1	
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?	1		
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?	1		
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?		1	
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?		1	
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas	1		
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?	1		
11.5 Recepção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1		
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de recepção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (excepto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efectivos
- b) Sazonais

Quantidade

5

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? _____

Sim	Não	Talvez
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Video-Projector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
	1
1	
1	
	1
	1
	1

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
1		
	1	
	1	
	1	
Área Total		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
1	1	

- | | |
|---|--|
| h) Petanque | |
| i) Outros. Quais? | |
| j) Área total de espaços verdes | |
| l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) | |

Area Total

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Ténis/Futebol/Vólei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____
_____ outro
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
	1		
	1		
	1		
	1		
1			
	1		

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim **Não** **Pretende**

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duchas, lavatórios, bidés)?
 - b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
 - c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
 - d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
 - e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
 - f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
 - g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
 - h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
 - i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
 - j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
 - l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
 - m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
 - n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
 - o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
 - p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
 - q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
 - r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
 - s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado,
- t) mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim

Não

Pretende

[illegible]

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

Pretende melhorar

1	

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

1

1

1

1

1

1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Promoção e divulgação do Hotel a nível nacional e internacional

B & W HOTEL RURAL

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
b) Designação social
c) Concelho
e) Freguesia
f) Coordenadas GPS
g) Proprietário
g) Responsável técnico
g) Contactos telefónicos
g) Contactos fax
g) e-mail
g) Redes sociais

B & W Hotel Rural
Eniol - empreendimentos Turísticos, Lda
Arganil
Pombeiro da Beira
40°13'26" N / 8°7'58" W
Eniol - empreendimentos Turísticos, Lda
Arminda Maria Assunção Gabriel Hawtin
235 200 000
235 200 009
geral@bwhotelrural.pt / reservas@bwhotelrural.pt
Facebook

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
b) 2 Estrelas
c) 3 Estrelas
d) 4 Estrelas
e) 5 Estrelas
f) Casa de campo
g) Agro turismo
h) Hotel rural
i) Licenciamento TP 1
j) Licenciamento TP 2
k) Licença de utilização da Câmara Municipal
l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim	Não	
1		
1		RNET
1		TVA
1		
		Aguardam visita do Turismo

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim	Não	
1		SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

40	10 quartos duplos com mezzanines com salas camas sofás camas
----	--

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
b) Lazer
c) Famílias

Actual	Pretendida
1	
1	
1	

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Actual

% Pretendida

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

Não

Pretende

Que países?

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco-hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

Não

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

Não

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

- g) Promoção via estruturas associativas
- h) Integração em rotas turísticas
- i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora
- Casamentos / Batizados / Reuniões de negócios / congressos / reuniões de empresas

1
1
1

Rota Turística de Aldeias de xisto

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

- a) Contacto Direto (no Hotel Rural)
- b) Reservas via Agências de Viagens
- c) Central de reserva própria
- d) Via estruturas associativas

Sim
1

Não
1
1
1

Pretende

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

- a) Empresas Entretenimento e Lazer
- b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros
- c) Associações locais e regionais
- d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo
- e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia
- f) Instituições Bancárias
- g) Jornais
- h) Empresas de Manutenção
- i) Publicidade
- j) Telemóveis
- l) Central de Compras
- m) Fornecimento de eletricidade
- n) Turismo de Portugal
- o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal
- p) Outros. Quais?

Sim
1

Pretende

Quais

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

- a) Guia Michelin
- b) Rotary club
- c) Booking
- d) Outras - Tripadvisor / Odisseias / Lifecooler / coolgift

Sim
1
1

Não

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

- a) Museus
- b) Galerias de arte
- c) Igrejas
- d) Castelos

Sim
1
1

Pretende

Quais

M. de Arte Sacra em Pombeiro / *
Capela da Rainha Santa Isabel / **

- e) Centro histórico
f) Outros
* M. do Lagar ||| ** Santa Quitéria

1

Aldeias de Xisto / Piodrão

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho?
b) Quantos hectares de vinha?
c) Existe produção de azeite?
d) Quantos hectares de azeite?
e) Fabrico de artesanato?
f) Existe produção de outro produto?
g) Qual
h) Quantidade

Sim

Não

1

1

1

1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?
b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?
c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?
d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?
e) A unidade hoteleira possui elevador?
f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?
g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)
h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

1

1

1

1

Não

1

1

1

1

Pretende

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?
b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?
c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?
d) Existem salas de estar?
e) Qual a área total das salas de estar?
f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?
g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?
h) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?
j) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?
l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

1

1

1

1

58,1

1

1

1

1

Não

Pretende

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
1		

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

8	

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

2	

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

Qt. Atual Pretendida

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="10"/>		
<input type="text" value="10"/>		
<input type="text" value="10"/>		
<input type="text" value="0.912"/>		
<input type="text" value="212"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

1
1
1

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

- 9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?
- 9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:
- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

Sim

Não

Pretende

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

- 9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?
- 9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:
- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

Sim

Não

Pretende

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
0
10
10

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
19		
	1	
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?	1		
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?	1		
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	1		
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?		1	
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas			
c) 24 horas	1		
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?	1		
11.5 Recepção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?		1	
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

j) Existe Livro de Reclamações?

l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1
1

11.6 Qual o número de horas de serviço de recepção presencial?

a) 8 horas

b) 16 horas

c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?

b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (excepto fins de semana)?

Sim
1
1

Não

Pretende

11.8 Outros serviços

a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?

b) Existe depósito de valores na receção?

c) Existe serviço de despertar?

d) Existe serviço de correio e telefax?

e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?

f) São efetuados serviços de costura?

g) É realizado serviço de engraxar calçado?

h) Existe transporte privativo do estabelecimento?

i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim
1
1
1
1

Não
1
1
1
1
1

Pretende

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

a) Efectivos

b) Sazonais

Quantidade

11

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico

b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico

c) Nível III - Ensino Secundário

d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior

e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato

f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura

g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado

h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

3
5
3

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
1		1

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? - Segurança contra incêndios

Sim	Não	Talvez
1		1
1		
1		
1		

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
1	
1	
1	

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Video-Projector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
1		
	1	
1		

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
	1
1	
1	
	1
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
Área Total		
3m2		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
1		

- | | |
|---|--|
| h) Petanque | |
| i) Outros. Quais? | |
| j) Área total de espaços verdes | |
| l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) | |

Area Total	1600 m ²	150
------------	---------------------	-----

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Ténis/Futebol/Vólei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
_____, outro
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Própria Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
1			
1			

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim **Não** **Pretende**

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duches, lavatórios, bidés)?
- b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
- c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
- d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
- e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
- f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
- g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
- h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
- i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
- j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
- l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
- m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
- n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
- o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
- p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
- q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
- r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
- s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- t) Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado, mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
1		
1		
1		
	1	
1		
	1	
1		
1		
1		
1		
	1	1
10 litros		
1		
1		
1		
1		
	1	

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

	Pretende melhorar
1	
1	

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

☐
☐

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

☐

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

1

1

1

1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Promoção Nacional e Internacional

Manual de gestão de procedimentos do hotel - para quem não é do meio ou para investidores que pretendam arrancar com um projeto para HR

PALACE DO CAPITÃO HOTEL & CASA DE CHÁ

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

Palace do Capitão Hotel & Casa de Chá
Fortunato Imóveis e Construções Lda
Alcobaça
S. Martinho do Porto
39°30'44" N / 9°08'90"W
Fortunato - Imóveis e Construções Lda
José Luis da Glória Fortunato
262 985 150 / 91 2340567
262 985 151
info@palacecapitao.com
Facebook.com/fortunato.lida

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim

Não

1
1

RNET
TVA

01-10-2010

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim

Não

1

--

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

21

10 quartos duplos + 1 simples + 6 camas extra
extra

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Actual

Pretendida

1
1
1

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Actual

50
50

% Pretendida

20
80

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

1

Não

1
1

Pretende

Que países?

Portugal

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco-hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1

Não

1

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1

- g) Promoção via estruturas associativas
- h) Integração em rotas turísticas
- i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

- a) Contacto Direto (no Hotel Rural)
b) Reservas via Agências de Viagens
c) Central de reserva própria
d) Via estruturas associativas

Sim
1

Não
1
1
1

Pretensi

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

- a) Empresas Entretenimento e Lazer
- b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros
- c) Associações locais e regionais
- d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo
- e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia
- f) Instituições Bancárias
- g) Jornais
- h) Empresas de Manutenção
- i) Publicidade
- j) Telemóveis
- l) Central de Compras
- m) Fornecimento de eletricidade
- n) Turismo de Portugal
- o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal
- p) Outros. Quais?

[illegible][illegible]

Quais

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

- a) Guia Michelin
- b) Rotary club
- c) Booking
- d) Outras Smartbox / odisseia / letsbonus

Sim
1
1

Não	1
	1

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

- a) Museus
- b) Galerias de arte
- c) Igrejas
- d) Castelos

1
1

Pretende

Quais

Mosteiro de Alcobaça e da Batalha

e) Centro histórico

f) Outros

1

Fátima

6.7 Produção interna

a) Existe produção de vinho?

b) Quantos hectares de vinha?

c) Existe produção de azeite?

d) Quantos hectares de azeite?

) Fabrico de artesanato?

f) Existe produção de outro produto?

g) Qual

h) Quantidade

Sim

Não

1

1

1

1

7. Instalações

7.1 Acessos

a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?

b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?

c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?

d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?

e) A unidade hoteleira possui elevador?

f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?

g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)

h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

1
1

1
1
1
1

Não

1
1

1

Pretende

7.2 Zonas Comuns

a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?

b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?

c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?

d) Existem salas de estar?

e) Qual a área total das salas de estar?

f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?

g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?

h) Se sim. Qual(ais)? Ar Condicionaods

i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?

j) Se sim. Qual(ais)?

k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?

l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

1
1
1
1
25
1
1

1

Não

1
1

Pretende

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As águas residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
	1	
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
1		

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida
1	

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

10	

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

Qt. Atual Pretendida

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="2"/>		
<input type="text" value="11"/>		
<input type="text" value="11"/>		
<input type="text" value="0.912"/>		
<input type="text" value="1.612"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

1
1

1

semanais

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

Sim

Não
1

Pretende

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

Sim

Não
1

Pretende

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

11
0
11
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)
20000
5000

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
15		
1		
	1	
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?	1		
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?	1		
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?		1	
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?		1	
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas	1		
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?	1		
11.5 Recepção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1		
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de recepção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (excepto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
1		
1		
	1	
1		
1		
1		
	1	

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efectivos
- b) Sazonais

Quantidade

6
1

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

2
1
3

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?	Sim	Não	Quantidade
a) Serviço de receção	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
b) Serviço de pequenos-almoços	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
c) Serviço de refeições	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
d) Serviço de bar	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
e) Serviço telefónico	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
f) Serviço de arrumação e limpeza	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
g) Outros. Quais? - Diretora	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>

12.4 Formação	Sim	Não	Talvez
a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d) Em que áreas são as necessidades de formação?	<input type="text"/>		
d1) Gestão de Alojamentos	<input type="text"/>		
d2) Comunicação e Marketing	<input type="text"/>		
d3) Contabilidade Hoteleira	<input type="text"/>		
d4) Gestão de Comidas e Bebidas	<input type="text"/>		
d5) Primeiros Socorros	<input type="text"/>		
d6) Gestão de Recursos Humanos	<input type="text"/>		
d7) Outras. Quais? _____	<input type="text"/>		

13. Seguros			
13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros	Sim	Não	
a) Para o pessoal	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	
b) Para o cliente	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	
c) Para as instalações	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	

14. Técnicas de Informação e Comunicação			
14.1 Equipamento Informático	Sim	Não	Pretende
a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b) Existem impressoras?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) Possuem fotocopiadoras?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d) Existe Central telefónica?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
e) Existe Fax?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
f) Existe equipamento de projeção (Video-Projector/Tela de Projeção/Flipchart)?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
g) Existe ligação wireless?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
h) Outros. Quais? _____	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- Existe sistema de gestão para hotelaria?
- Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
- Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
- A unidade hoteleira possui página WEB?
- É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
- É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
- Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
- Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
- A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
- É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
- É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	
	1
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
- b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
- c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
- d) Squash
- e) Cabeleireiro
- f) Sala de jogos
- g) Biblioteca/Espaço de Leitura
- h) Discoteca/Salão de Danças
- i) Piscina interior
- j) Piscina aquecida
- l) Outros. Quais?
- m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
- n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
	1	
	1	
	1	

Área Total
2

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
- b) Golf/Minigolfe
- c) Campo de Futebol
- d) Campo de Ténis
- e) Campo de Vólei
- f) Pista de Hipismo
- g) Parque Infantil

[illegible]

- | | |
|---|--|
| h) Petanque | |
| i) Outros. Quais? | |
| j) Área total de espaços verdes | |
| l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) | |

Area Total

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Ténis/Futebol/Vólei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
_____, outro
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Própria Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
1			
	1		
1			
	1		
1			
1			

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim Não Pretende

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duches, lavatórios, bidés)?
- b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
- c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
- d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
- e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
- f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
- g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
- h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
- i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
- j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
- l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
- m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
- n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
- o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
- p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
- q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
- r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
- s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- t) Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado, mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
	1	
1		
1		
1		
	1	
	1	
1		
1		
1		
1		
	1	
1		
3 litros		
	1	
1		
	1	
	1	
	1	

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

	Pretende melhorar
1	
1	

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

☐
☐

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

☐

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais? _____

☐

1

☐

1

1

☐
☐

1

☐
☐
☐
☐

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

HOTEL RURAL A COUTADA

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

A Coutada H. R.
GOBA, Lda
Peniche
Atouguia da Baleia
N +39° 19' 14.47" / W -9° 19' 2.46"
GOBA, Lda
Edgar Ferreira Batalha
262 757 050 / 936 964 813
262 757 059
info@coutada-turismo.com
Facebook.com/quintadacoutada

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim

Não

1
1

À Espera do Turismo

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim

Não

1

--

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

111

34 duplos + 1 triplo + 1 familiar + 36
single

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Actual

Pretendida

1
1

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Actual

60
40

% Pretendida

60
40

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

1
1
1

Não

Pretende

Que países?

Portugal

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco-hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1

Não

1

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1
1

- g) Promoção via estruturas associativas
- h) Integração em rotas turísticas
- i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora Casamentos / festas / reunião de negócios

1

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

- a) Contacto Direto (no Hotel Rural)
- b) Reservas via Agências de Viagens
- c) Central de reserva própria
- d) Via estruturas associativas

Sim
1
1

Não
1

Pretende

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

- a) Empresas Entretenimento e Lazer
- b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros
- c) Associações locais e regionais
- d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo
- e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia
- f) Instituições Bancárias
- g) Jornais
- h) Empresas de Manutenção
- i) Publicidade
- j) Telemóveis
- l) Central de Compras
- m) Fornecimento de eletricidade
- n) Turismo de Portugal
- o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal
- p) Outros. Quais?

Sim
1
1
1
1

Pretende

Quais
Benepaint / Berlenga Atividades /*
ACICP
CM Peniche

* Aqua sub Oeste / 4 Nature / Baia de Peniche / Feel

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

- a) Guia Michelin
- b) Rotary club
- c) Booking
- d) Outras - HDE / Abreu on line / Odisseias / Hibonus / Hotels club / TLC Marketing/ Transhotel

Sim
1

Não

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

- a) Museus
- b) Galerias de arte
- c) Igrejas
- d) Castelos

Sim
1
1
1

Pretende

Quais
I. de S. Leonardo
As Muralhas do Castelo de Atouguia *

- e) Centro histórico
- f) Outros - Touril / Centro Interpretativo da Atouguia / Berlengas / Ponta do Trovão
- * Forte de Peniche

1
1

Praia dos Supertubos

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho?
- b) Quantos hectares de vinha?
- c) Existe produção de azeite?
- d) Quantos hectares de azeite?
-) Fabrico de artesanato?
- f) Existe produção de outro produto?
- g) Qual _____
- h) Quantidade _____

Sim

Não

1
1
1
1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?
- e) A unidade hoteleira possui elevador?
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

1
1
1

Não

1
1
1
1
1

Pretende

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?
- d) Existem salas de estar?
- e) Qual a área total das salas de estar?
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?
- h) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionados
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?
- j) Se sim. Qual(ais)?
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

1
1
1
1
177
1
1

Não

1
1

Pretende

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As águas residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
	1	
1		
1		
	1	
	1	

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
	1	

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

35	

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

1	

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

Qt. Atual Pretendida

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projecto de Arquitectura aprovado:

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="36"/>		
<input type="text" value="36"/>		
<input type="text" value="36"/>		
<input type="text" value=".911.9"/>		
<input type="text" value="1.411.9"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
0
35
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
100		
	1	
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?		1	
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?		1	
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?		1	
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?		1	
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas	1		
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?	1		
11.5 Recepção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1		
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de recepção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (excepto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efectivos
- b) Sazonais

Quantidade

5
4

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

1
1
1
2

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? _____

Sim	Não	Talvez
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Video-Projector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
	1
1	
1	
1	
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
1		
	1	
	1	
	1	
Área Total		
150		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
	1	
	1	
1		
	1	
1		

- | | |
|---|--|
| h) Petanque | |
| i) Outros. Quais? | |
| j) Área total de espaços verdes | |
| l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) | |

Area Total		
6 hect		
250		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Ténis/Futebol/Vólei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
_____, outro _____
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
1	1		
1			
1			
	1		
1			
	1		

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim **Não** **Pretende**

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duchas, lavatórios, bidés)?
 - b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
 - c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
 - d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
 - e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
 - f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
 - g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
 - h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
 - i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
 - j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
 - l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
 - m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
 - n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
 - o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
 - p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
 - q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
 - r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
 - s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado,
- t) mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim

Não

Pretende

[illegible]

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

Pretende melhorar

1	

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Facilidade de acesso ao crédito

Aligeirar a burocracia

Tentar mudar o Turismo de Portugal da forma que olha para o Turismo Rural - TR não é turismo rural

Mais presença nas feiras, nomeadamente na BTL

Promoção por parte do Turismo de Portugal do Turismo Rural

HOTEL RURAL QUINTA DO PINHEIRO

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

Quinta do Pinheiro Hotel Rural
Olival Hotelarias e Similares Lda
Nazaré
Valado dos Frades
38°35'08.00"N / 8°59'27.30" W
Olival Hotelarias e Similares Lda
José Olival
262 590 530 / 91 283 33 23
262 590 539
info@quintapinho-nazare.com
facebook

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim

Não

1
1

TVA / RNET

01-11-2012

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim

Não

1

--

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

45

5 quádruplos / 2 triplos / 19 twins

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Atual

Pretendida

1
1
1

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1
1
1
1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual

60
40

% Pretendida

80
20

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

1
1

Não

1

Pretende

Que países?

Portugal / Espanha

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1

Não

1

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1
1
1

g) Promoção via estruturas associativas	1
h) Integração em rotas turísticas	
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora	1
Casamentos Batizados / eventos / congressos / desportivos	

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

	Sim	Não	Pretende
a) Contacto Direto (no Hotel Rural)	1		
b) Reservas via Agências de Viagens			
c) Central de reserva própria			
d) Via estruturas associativas	1		

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

	Sim	Pretende	Quais
a) Empresas Entretenimento e Lazer			
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros			
c) Associações locais e regionais			
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo			
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia			
f) Instituições Bancárias	1		Sindicato dos professores / bancários
g) Jornais			
h) Empresas de Manutenção			
i) Publicidade			
j) Telemóveis			
l) Central de Compras			
m) Fornecimento de eletricidade			
n) Turismo de Portugal			
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal			
p) Outros. Quais? - ACP / clube TAP			

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

	Sim	Não
a) Guia Michelin		1
b) Rotary club		1
c) Booking	1	
d) Outras		

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

	Sim	Pretende	Quais
a) Museus	1		Mosteiro de Alcobaça / Batalha / *
b) Galerias de arte			
c) Igrejas			
d) Castelos			

e) Centro histórico

f) Outros

* Alcobaça / M. de Coz / M. da Nazaré

Fatima / Óbidos

6.7 Produção interna

a) Existe produção de vinho?

b) Quantos hectares de vinha?

c) Existe produção de azeite?

d) Quantos hectares de azeite?

) Fabrico de artesanato?

f) Existe produção de outro produto?

g) Qual - Hortícola e frutícola - consumo próprio

h) Quantidade

1

Sim

Não

1

1

1

1

7. Instalações

7.1 Acessos

a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?

b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?

c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?

d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?

e) A unidade hoteleira possui elevador?

f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?

g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)

h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

Não

Pretende

1

1

1

1

1

1

1

1

1

7.2 Zonas Comuns

a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?

b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?

c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?

d) Existem salas de estar?

e) Qual a área total das salas de estar?

f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?

g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?

h) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado

i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?

j) Se sim. Qual(ais)?

k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?

l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

Não

Pretende

1

1

1

1

950

1

1

1

1

1

1

1

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As águas residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
	1	
1		
1		
	1	
	1	

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual? - humana

Sim	Não	Pretende
1		
1		

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

23	

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

3	

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

Qt. Atual Pretendida

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento / ar condicionado
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="0"/>		
<input type="text" value="26"/>		
<input type="text" value="26"/>		
<input type="text" value="0.912"/>		
<input type="text" value="1.612"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

1
1
1

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

Sim

Não
1

Pretende

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

Sim

Não
1

Pretende

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixa de lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

2
0
24
2

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)
12000
10000

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
150		
	1	
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?		1	
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?	1		
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	1		
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?		1	
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas	1		
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?	1		
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1		
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
	1	
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

20
3

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

3
3
3
3
3
3

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?	Sim	Não	Quantidade
a) Serviço de receção	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
b) Serviço de pequenos-almoços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
c) Serviço de refeições	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
d) Serviço de bar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
e) Serviço telefónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
f) Serviço de arrumação e limpeza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
g) Outros. Quais? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação	Sim	Não	Talvez
a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Em que áreas são as necessidades de formação?	<input type="checkbox"/>		
d1) Gestão de Alojamentos	<input type="checkbox"/>		
d2) Comunicação e Marketing	<input type="checkbox"/>		
d3) Contabilidade Hoteleira	<input type="checkbox"/>		
d4) Gestão de Comidas e Bebidas	<input type="checkbox"/>		
d5) Primeiros Socorros	<input type="checkbox"/>		
d6) Gestão de Recursos Humanos	<input type="checkbox"/>		
d7) Outras. Quais? _____	<input type="checkbox"/>		

13. Seguros			
13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros			
a) Para o pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Para o cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) Para as instalações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

14. Técnicas de Informação e Comunicação			
14.1 Equipamento Informático			
a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Existem impressoras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Possuem fotocopiadoras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Existe Central telefónica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Existe Fax?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Existe ligação wireless?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Outros. Quais? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
1		
	1	
	1	
	1	
1		
1		
	1	
	1	
	1	
Área Total		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
1		
1		
1		
1		
1		

- h) Petanque
- i) Outros. Quais? _____
- j) Área total de espaços verdes
- l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.)

	1	
Area Total		
5000		
30000		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Ténis/Futebol/Vólei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____
_____ outro
- t) Outras. Quais? _____

[illegible]

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim **Não** **Pretende**

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duchas, lavatórios, bidés)?
 - b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
 - c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
 - d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
 - e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
 - f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
 - g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
 - h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
 - i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
 - j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
 - l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
 - m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
 - n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
 - o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
 - p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
 - q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
 - r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
 - s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado,
- t) mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim

Não

Pretende

1	1	
1		
1		
	1	
1		
1		
1		
1		
	1	
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
50 litros		
1		
1		
1		
	1	

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

Pretende melhorar

1	

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais? _____

1

1

1

1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Criar / incentivar e por em pratica meios muito práticos de apoio as unidades que é o grande problema neste momento

Consideram-se completamente desamparados - Associação dar mais apoio aos associados

HOTEL RURAL NATURIS

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

H R Naturis

Cristina Tavares Lda

Cadaval

Painho

Moreira Tavares / Walid Gabriel Tavares Taoufiq / Amin Henrique Tavares

Carlos Tavares Silvestre

257 740 273

39.295633 / -9.040611 // 39°17'44"N / 9°2'26"W

hrnaturis@gmail.com

Facebook / Twitter

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim

1

Não

Falta Vistoria da CM

Falta Vistoria do Turismo

Falta auditoria

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim

1

Não

--

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

27

12 quartos duplos + 3

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Atual

1
1

Pretendida

1

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1
1
1
1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual
80
20

% Pretendida
80
20

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

Não
1
1
1

Pretende

Que países?

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

Não
1
1
1
1
1
1
1
1

Pretende
1
1

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim
1
1

Não
1

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1

- g) Promoção via estruturas associativas
h) Integração em rotas turísticas
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora

Rota Turística do Oeste

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

- a) Contacto Direto (no Hotel Rural)
b) Reservas via Agências de Viagens
c) Central de reserva própria
d) Via estruturas associativas

Sim
1

Não
1
1
1

Pretende

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

- a) Empresas Entretenimento e Lazer
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros
c) Associações locais e regionais
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia
f) Instituições Bancárias
g) Jornais
h) Empresas de Manutenção
i) Publicidade
j) Telemóveis
l) Central de Compras
m) Fornecimento de eletricidade
n) Turismo de Portugal
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal
p) Outros. Quais?

Sim
1

Pretende

Quais

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

- a) Guia Michelin
b) Rotary club
c) Booking
d) Outras

Sim

Não
1
1
1

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

- a) Museus
b) Galerias de arte
c) Igrejas
d) Castelos

Sim
1

Pretende

Quais

M Cerâmica das Caldas da Rainha

- e) Centro histórico
- f) Outros - Parque Natural de Montejunto / Rota dos Vinhos

1

Óbidos / Caldas da Rainha

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho?
- b) Quantos hectares de vinha?
- c) Existe produção de azeite?
- d) Quantos hectares de azeite?
-) Fabrico de artesanato?
- f) Existe produção de outro produto?
- g) Qual _____
- h) Quantidade _____

Sim

Não

1
1
1
1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?
- e) A unidade hoteleira possui elevador?
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

1
1
1
1

Não

1
1
1
1

Pretende

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?
- d) Existem salas de estar?
- e) Qual a área total das salas de estar?
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?
- h) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?
- j) Se sim. Qual(ais)?
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

1
1
1
1
200
1
1

Não

1
1

Pretende

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	
1		
	1	

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
	1	

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

18	

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

Qt. Atual Pretendida

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="1"/>		
<input type="text" value="0"/>		
<input type="text" value="0"/>		
<input type="text" value="0.912"/>		
<input type="text" value="14.512"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

☐
☐
☐
☐ 1
☐ 1
☐ 1

☐
☐
☐

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐
☐
☐
☐
☐
☐ 1
☐
☐

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

☐ Sim

☐ Não
☐ 1

☐ Pretende

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

☐
☐
☐
☐

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

☐ Sim

☐ Não
☐ 1

☐ Pretende

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

☐
☐
☐
☐

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
0
18
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)
2500
500

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
30		
	1	
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?		1	
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?	1		
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	1		
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?	1		
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas	1		
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?		1	
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?		1	
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
	1	
1		
1		
1		
	1	
1		
1		
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

2
1

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

1
1

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? _____

Sim	Não	Talvez
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- Existe sistema de gestão para hotelaria?
- Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
- Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
- A unidade hoteleira possui página WEB?
- É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
- É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
- Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
- Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
- A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
- É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
- É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
	1
1	
1	
	1
	1

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
- b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
- c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
- d) Squash
- e) Cabeleireiro
- f) Sala de jogos
- g) Biblioteca/Espaço de Leitura
- h) Discoteca/Salão de Danças
- i) Piscina interior
- j) Piscina aquecida
- l) Outros. Quais?
- m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
- n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
	1	
	1	
Área Total		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
- b) Golf/Minigolfe
- c) Campo de Futebol
- d) Campo de Ténis
- e) Campo de Vólei
- f) Pista de Hipismo
- g) Parque Infantil

[illegible]

- | | |
|---|--|
| h) Petanque | |
| i) Outros. Quais? | |
| j) Área total de espaços verdes | |
| l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) | |

	1	
Area Total		
14000		
200		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Ténis/Futebol/Vólei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____
_____ outro
- t) Outras. Quais? _____

[illegible]

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim **Não** **Pretende**

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duchas, lavatórios, bidés)?
 - b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
 - c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
 - d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
 - e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
 - f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
 - g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
 - h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
 - i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
 - j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
 - l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
 - m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
 - n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
 - o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
 - p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
 - q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
 - r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
 - s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado,
- t) mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim

Não

Pretende

[illegible]

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

Pretende melhorar

1	
1	

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais? _____

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Divulgação dos Hotéis nas feiras / Exposições Internacionais / Ministério dos Negócios Estrangeiros

Cada hotel ter brochuras dos outros hotéis para recomendar uns aos outros

Preços nivelados consoante as estrelas atribuídas

HOTEL RURAL QUINTA DA TORRE

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

H R Quinta da Torre
Helena Canavarro de Almada
Alpiarça
Alpiarça

Helena Canavarro de Almada
Carlota Figueiredo
927411887 / 243 557 069
243 557 069
quinta.torre@gmail.com
Facebook

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim

1
1
1

Não

TVA
RNET

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim

1

Não

--

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

54

18 quartos duplo + 18

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Atual

1
1
1

Pretendida

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual

70
30

% Pretendida

30
70

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?
- * Brasil

Sim

1
1

Não

1

Pretende

Que países?

Espanha

Espanha / Inglaterra / *

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1
1

Não

1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1
1

Não

Pretende

1

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1
1
1

g) Promoção via estruturas associativas	1
h) Integração em rotas turísticas	1
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora Casamentos / eventos / convenções empresas	1

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

	Sim	Não	Pretende
a) Contacto Direto (no Hotel Rural)	1		
b) Reservas via Agências de Viagens	1		
c) Central de reserva própria	1		
d) Via estruturas associativas	1		

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

	Sim	Pretende	Quais
a) Empresas Entretenimento e Lazer	1		Ollen
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros	1		M dos Patudos / Fundação Passos Manuel
c) Associações locais e regionais			
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo	1		El Corte Inglés / Promartur / Omnitur
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia	1		CM Alpiarça
f) Instituições Bancárias			
g) Jornais			
h) Empresas de Manutenção			
i) Publicidade			
j) Telemóveis			
l) Central de Compras			
m) Fornecimento de eletricidade			
n) Turismo de Portugal	1		
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal	1		
p) Outros. Quais?			

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

	Sim	Não
a) Guia Michelin		
b) Rotary club		
c) Booking	1	
d) Outras - My Best Hotel / Hotel.PT / Smartbox / Club Fashion / Livecooler		

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

	Sim	Pretende	Quais
a) Museus	1		M. dos Patudos
b) Galerias de arte			
c) Igrejas	1		I. Matriz / I. Stº Eustáquio
d) Castelos			

- e) Centro histórico _____
- f) Outros _____

☐
☐
☐
☐

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho? _____
- b) Quantos hectares de vinha? _____
- c) Existe produção de azeite? _____
- d) Quantos hectares de azeite? _____
-) Fabrico de artesanato? _____
- f) Existe produção de outro produto? _____
- g) Qual _____
- h) Quantidade _____

Sim

☐
☐
☐
☐
☐
☐

Não

☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes? _____
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento? _____
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
- e) A unidade hoteleira possui elevador? _____
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes? _____
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.) _____
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ? _____

Sim

☐ 1
☐ 1
☐
☐
☐
☐
☐ 1
☐

Não

☐
☐
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐
☐ 1

Pretende

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes? _____
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar? _____
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns? _____
- d) Existem salas de estar? _____
- e) Qual a área total das salas de estar? _____
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras? _____
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes? _____
- h) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento elétrico / lareira _____
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ? _____
- j) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento elétrico / lareira _____
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização? _____
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização? _____

Sim

☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 80
☐ 1
☐
☐ 1
☐
☐
☐ 1
☐

Não

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐ 1
☐ 1

Pretende

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

14	

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

4	

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

Qt. Atual Pretendida

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento elétrico
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="18"/>		
<input type="text" value="0"/>		
<input type="text" value="18"/>		
<input type="text" value="18"/>		
<input type="text" value=".912"/>		
<input type="text" value="1.616"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

	1	
1		
1		

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

Sim	Não	Pretende
	1	

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

Sim	Não	Pretende
	1	

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

18
0
18
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
20		
	1	
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?	1		
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?		1	
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	1		
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?	1		
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas			
c) 24 horas	1		
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?		1	
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1		
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

2
3

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

1
1

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
1		1

polivalente

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? _____

Sim	Não	Talvez
	1	
1		
1		

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
1	
1	
1	

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
	1
1	
1	
	1
	1

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
1		
1		
	1	
	1	
Área Total		
120		
2		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
1		
1		
1		
1		
	1	

- | | |
|---|--|
| h) Petanque | |
| i) Outros. Quais? | |
| j) Área total de espaços verdes | |
| l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) | |

	1	
Area Total		
5 hct		
300		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Ténis/Futebol/Vólei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
_____, outro _____
- t) Outras. Quais? _____

[illegible]

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim Não Pretende

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duchas, lavatórios, bidés)?
 - b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
 - c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
 - d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
 - e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
 - f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
 - g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
 - h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
 - i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
 - j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
 - l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
 - m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
 - n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
 - o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
 - p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
 - q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
 - r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
 - s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado,
- t) mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim

Não

Pretende

[illegible]

CM

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
b) Funcionais

Pretende melhorar

1	

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

1

1

1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Mais parcerias - empresarial e estatal

CASA DA NORA

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

Casa da Nora
Nora Cortes - Atividades Hoteleiras, Lda
Leiria
Cortes

Rodolfo Fetal
Rodolfo Fetal
244 891 189
244 891 236
geral@casadanora.com

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim

Não

1

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim

Não

1

--

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

--

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Atual

Pretendida

1
1
1

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1
1
1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual

30
70

% Pretendida

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

Não

1
1
1

Pretende

Que países?

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1

Não

1

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1

- g) Promoção via estruturas associativas
h) Integração em rotas turísticas
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

- a) Contacto Direto (no Hotel Rural)
b) Reservas via Agências de Viagens
c) Central de reserva própria
d) Via estruturas associativas

Sim
1
1
1

Não
1

Pretende

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

- a) Empresas Entretenimento e Lazer
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros
c) Associações locais e regionais
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia
f) Instituições Bancárias
g) Jornais
h) Empresas de Manutenção
i) Publicidade
j) Telemóveis
l) Central de Compras
m) Fornecimento de eletricidade
n) Turismo de Portugal
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal
p) Outros. Quais?

Sim
1
1

Pretende
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

Quais

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

- a) Guia Michelin
b) Rotary club
c) Booking
d) Outras

Sim
1
1

Não
1

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

- a) Museus
b) Galerias de arte
c) Igrejas
d) Castelos

Sim
1
1
1
1

Pretende

Quais

e) Centro histórico

f) Outros

1
1

Praias

6.7 Produção interna

a) Existe produção de vinho?

b) Quantos hectares de vinha?

c) Existe produção de azeite?

d) Quantos hectares de azeite?

) Fabrico de artesanato?

f) Existe produção de outro produto?

g) Qual

h) Quantidade

Sim

Não

1
1
1
1

7. Instalações

7.1 Acessos

a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?

b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?

c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?

d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?

e) A unidade hoteleira possui elevador?

f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?

g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)

h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

1
1
1

Não

1
1
1
1

Pretende

7.2 Zonas Comuns

a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?

b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?

c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?

d) Existem salas de estar?

e) Qual a área total das salas de estar?

f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?

g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?

h) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento central / Ar condicionado

i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?

j) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento Central

k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?

l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

1
1
1
1
1
1
1

Não

1
1

Pretende

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
	1	
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
	1	

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

Qt. Atual

Pretendida

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="2"/>		
<input type="text" value="2"/>		
<input type="text" value="13"/>		
<input type="text"/>		
<input type="text"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

Sim

Não

Pretende

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

Sim

Não

Pretende

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

13
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
10		
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?	1		
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?		1	
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	1		
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?		1	
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas			
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?		1	
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?	1		
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1		
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

5

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

1
1
1

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? _____

Sim	Não	Talvez
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
- b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
- c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
	1	
1		

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
- A unidade hoteleira possui página WEB?
- É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
- É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
- Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
- Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
- A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
- É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
- É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
	1
1	
1	
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
- b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
- c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
- d) Squash
- e) Cabeleireiro
- f) Sala de jogos
- g) Biblioteca/Espaço de Leitura
- h) Discoteca/Salão de Danças
- i) Piscina interior
- j) Piscina aquecida
- l) Outros. Quais?
- m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
- n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
	1	
	1	
	1	
Área Total		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
- b) Golf/Minigolfe
- c) Campo de Futebol
- d) Campo de Ténis
- e) Campo de Vólei
- f) Pista de Hipismo
- g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
1		
1		
	1	
	1	
	1	

- h) Petanque _____
- i) Outros. Quais? _____
- j) Área total de espaços verdes _____
- l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) _____

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Área Total		
<input type="text"/>		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos _____
- b) Para crianças com mais de 3 anos _____

Tem	Não Tem	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza _____
- b) Percursos Pedestres _____
- c) Observação de Animais _____
- d) Canoagem _____
- e) Atividades Equestres _____
- f) Bicicleta/Jipe/Moto _____
- g) Ténis/Futebol/Vólei _____
- h) Golfe/Minigolfe _____
- i) Parque Aquático _____
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.) _____
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.) _____
- m) SPA/Estética _____
- n) Terapêutica Termal _____
- o) Animação de Crianças _____
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos _____
- q) Venda de Produtos locais _____
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
outro _____
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duches, lavatórios, bidés)?
- b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
- c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
- d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
- e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
- f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
- g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
- h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
- i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
- j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
- l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
- m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
- n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
- o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
- p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
- q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
- r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
- s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- t) Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado, mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
1		
	1	
	1	
1		
1		
	1	
1		
	1	
	1	
1		
	1	
	1	
1		
	1	

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

	Pretende melhorar
1	
1	

- c) Bem decoradas
d) Acolhedoras

1
1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

- a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados
b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região
c) Os acessos e indicações internas são adequados
d) Os acessos e indicações externas são adequados
e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara
f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas
g) As refeições transmitem qualidade e higiene
h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1
1
1
1
1
1
1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

--

1

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

- a) Fracas acessibilidades
b) Alojamento com capacidade limitada
c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada
d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector
e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial
f) Promoção turística insuficiente
g) Falta de conhecimento do mercado
h) Insuficiência da procura
i) Preços de venda demasiado elevados
j) Preços de venda demasiado baixos
l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço
m) Dificuldades financeiras
n) Outras razões. Quais?

1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Promoção Nacional e Internacional / Promoção das Potencialidades das proximidades

HOTEL RURAL MONTE DOS APÓSTOLOS

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

H. R. 4* Monte dos Apóstolos
 Monte dos Apóstolos Sociedade Agrícola e Turística, Lda.
 Portalegre
 Urrea
 N 39° 13' 9,91" / W 7° 24' 7,03"
 Manuel Elias Romão Martins
 Manuel Elias Romão Martins
 245 301 180
 245 301 189
 info@apostolos.pt
 facebook

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim	Não	
1		
1		RNET
		TVA
		09-01-2013

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim	Não	
1		SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

18	9 quartos - 4 camas extras
----	----------------------------

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Atual	Pretendida
1	
1	

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1
1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual

80
20

% Pretendida

50
50

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

1
1

Não

1

Pretende

Que países?

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1
1

Pretende

1
1
1

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1

Não

1

Pretende

1

a decorrer

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1
1
1

g) Promoção via estruturas associativas	1
h) Integração em rotas turísticas	1
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora Casamentos / Reunião de Negócios / Batizados	1

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

	Sim	Não	Pretende
a) Contacto Direto (no Hotel Rural)	1		
b) Reservas via Agências de Viagens	1		
c) Central de reserva própria		1	
d) Via estruturas associativas	1		

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

	Sim	Pretende	Quais
a) Empresas Entretenimento e Lazer		1	
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros		1	
c) Associações locais e regionais		1	
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo	1		ERT Alentejo
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia		1	
f) Instituições Bancárias		1	
g) Jornais		1	Jornais
h) Empresas de Manutenção		1	
i) Publicidade		1	
j) Telemóveis	1		
l) Central de Compras		1	
m) Fornecimento de eletricidade	1		Iberdrola
n) Turismo de Portugal	1		
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal	1		
p) Outros. Quais? Instituto Politécnico de Portalegre			

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

	Sim	Não
a) Guia Michelin		1
b) Rotary club		1
c) Booking	1	
d) Outras		

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

	Sim	Pretende	Quais
a) Museus	1		Casa Museu José Régio / *
b) Galerias de arte	1		G A do Castelo de Portalegre
c) Igrejas - Sé de Portalegre	1		Convento de S. Bernardo
d) Castelos	1		Fortificações de Elvas / Castelo de Vide

e) Centro histórico - C. de Portalegre / Marvão /

f) Outros

* Museu Municipal de Portalegre / Museu do Crato / Museu da Tapeçaria

1
1

Portalegre / Marvão / Castelo de Vide

Pousada Flor da Rosa

6.7 Produção interna

a) Existe produção de vinho?

b) Quantos hectares de vinha?

c) Existe produção de azeite?

d) Quantos hectares de azeite?

) Fabrico de artesanato?

f) Existe produção de outro produto?

g) Qual

h) Quantidade

Sim

Não

1
1
1
1

7. Instalações

7.1 Acessos

a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?

b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?

c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?

d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?

e) A unidade hoteleira possui elevador?

f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?

g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)

h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

1
1
1
1
1
1

Não

1
1
1

Pretende

7.2 Zonas Comuns

a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?

b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?

c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?

d) Existem salas de estar?

e) Qual a área total das salas de estar?

f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?

g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?

h) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento central / lareira / AVAC

i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?

j) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento elétrico

k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?

l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

1
1
1
1
65
1
1
1
1

Não

Pretende

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende	
1			Bombeiros
1			
1			
	1		

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende	
1			Securitas
1			
1			

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

9	

3	

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

Qt. Atual Pretendida

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? AVAC
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="4"/>		
<input type="text" value="9"/>		
<input type="text" value="9"/>		
<input type="text" value="2E+07"/>		
<input type="text"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

	1	
1		
	1	

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

Sim	Não	Pretende
	1	

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

Sim	Não	Pretende
	1	

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

1
0
9
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

5000
5000

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
10		
	1	
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?	1		
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente			
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana	1		
d3) No mínimo duas vezes por semana			
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?	1		
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?		1	
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?	1	1	
			a pedido
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas	1		
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?			1
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?		1	
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens		1	

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
	1	
	1	
1		
	1	
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

2
1

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

2
1

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? _____

Sim	Não	Talvez
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
- b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
- c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
- A unidade hoteleira possui página WEB?
- É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
- É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
- Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
- Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
- A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
- É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
- É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

[illegible]

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
- b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
- c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
- d) Squash
- e) Cabeleireiro
- f) Sala de jogos
- g) Biblioteca/Espaço de Leitura
- h) Discoteca/Salão de Danças
- i) Piscina interior
- j) Piscina aquecida
- l) Outros. Quais?
- m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
- n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
1		
		1
		1
		1
	1	
		1
		1
	1	
	1	
	1	
Área Total		
25		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
- b) Golf/Minigolfe
- c) Campo de Futebol
- d) Campo de Ténis
- e) Campo de Vólei
- f) Pista de Hipismo
- g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
1		

- h) Petanque _____
- i) Outros. Quais? _____
- j) Área total de espaços verdes _____
- l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) _____

	1	
Área Total		
5000		
250		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos _____
- b) Para crianças com mais de 3 anos _____

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza _____
- b) Percursos Pedestres _____
- c) Observação de Animais _____
- d) Canoagem _____
- e) Atividades Equestres _____
- f) Bicicleta/Jipe/Moto _____
- g) Ténis/Futebol/Vólei _____
- h) Golfe/Minigolfe _____
- i) Parque Aquático _____
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.) _____
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.) _____
- m) SPA/Estética _____
- n) Terapêutica Termal _____
- o) Animação de Crianças _____
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos _____
- q) Venda de Produtos locais _____
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
_____ outro _____
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
1			
1			
1			
	1		
1			
1			
	1		
1			

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)? _____

Sim	Não	Pretende

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duchas, lavatórios, bidés)?
 - b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
 - c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
 - d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
 - e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
 - f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
 - g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
 - h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
 - i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
 - j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
 - l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
 - m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
 - n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
 - o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
 - p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
 - q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
 - r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
 - s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado,
- t) mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim

Não

Pretende

[illegible]

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

Pretende melhorar

1
1

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

1

1

1

1

1

1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Elaboração de Plataforma via internet que potencie o mercado externo

HOTEL RURAL QUINTA DE SANTO ANTÓNIO

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

HR Quinta de Santo António
Setabreu Empreendimentos Turísticos e Hoteleiros SA
Elvas
S. Brás e S. Lourenço
Lat 38.9036°N / Long. -7.2238°W
Construções Norte Sul, Lda. / Libório Temporão
Filipa Lopes / Patrícia Lopes
268 625 060
268 625 050
geral@qsahotel.com
Facebook

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim	Não	
1		
		SI - RJET 813
		RENET
		TVA
1		
		28-12-2011

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim	Não	
1		SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

90	Quartos duplos - 2 / Quartos triplos - 2 / Quartos quádru- plos - 4
	Quartos quádru- plos - 4

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Atual	Pretendida
	1
1	
1	

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual	% Pretendida
80	60
20	40

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim	Não	Pretende	Que países?
	1		
1			
1			

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim	Não	Pretende	A decorrer
	1		
	1		
	1		
	1		
1			
	1		
1			

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
	1	

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1
1
1

g) Promoção via estruturas associativas	1
h) Integração em rotas turísticas	1
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora Casamentos etc... / Reunião de Empresas	1

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

	Sim	Não	Pretende
a) Contacto Direto (no Hotel Rural)	1		
b) Reservas via Agências de Viagens	1		
c) Central de reserva própria		1	
d) Via estruturas associativas	1		

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

	Sim	Pretende	Quais
a) Empresas Entretenimento e Lazer	1		Visitelvas / Centro Hípico de S. BRÁS*
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros			
c) Associações locais e regionais	1		Nerpor
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo	1		Turismo do Alentejo
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia			
f) Instituições Bancárias			
g) Jornais	1		Diário do Sul
h) Empresas de Manutenção	1		Spaces with live
i) Publicidade			
j) Telemóveis	1		Opimus
l) Central de Compras			
m) Fornecimento de eletricidade	1		EDP
n) Turismo de Portugal	1		
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal	1		
p) Outros. Quais? AHP			
* Pulomania			

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

	Sim	Não
a) Guia Michelin		1
b) Rotary club		1
c) Booking	1	
d) Outras Vanere / Trip adviser		

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

	Sim	Pretende	Quais
a) Museus	1		Arte Contemporânea / Museu Militar /*
b) Galerias de arte			
c) Igrejas - Srª da Piedade	1		Sé / Nossa Srª da Consolação
d) Castelos	1		Elvas / Forte da Graça / Juromenha

- e) Centro histórico _____
- f) Outros _____
- * Fotografia / Igreja do Sr. Da Piedade / Arte Sacra / Forte de S. Luzia

1

Elvas / Badajoz / Mérida / Cáceres

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho? _____
- b) Quantos hectares de vinha? _____
- c) Existe produção de azeite? _____
- d) Quantos hectares de azeite? _____
-) Fabrico de artesanato? _____
- f) Existe produção de outro produto? _____
- g) Qual hortícolas _____
- h) Quantidade _____

Sim

1
1

Não

1
1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes? _____
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento? _____
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
- e) A unidade hoteleira possui elevador? _____
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes? _____
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.) _____
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ? _____

Sim

1
1
1

Não

1
1
1
1
1

Pretende

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes? _____
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar? _____
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns? _____
- d) Existem salas de estar? _____
- e) Qual a área total das salas de estar? _____
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras? _____
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes? _____
- h) Se sim. Qual(ais)? AVAC / lareira _____
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ? _____
- j) Se sim. Qual(ais)? _____
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização? _____
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização? _____

Sim

1
1
1
1
100
1
1

Não

1
1

Pretende

eq. Própria

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais? Gás

Sim
1
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As águas residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
	1	
	1	
1		

fossa

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
	1	

Securitas

João FR Carapinha Lda.

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

7	
17	
6	

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

1	

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

Qt. Atual Pretendida

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? AVAC
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="4"/>		
<input type="text" value="30"/>		
<input type="text" value="30"/>		
<input type="text" value="112"/>		
<input type="text" value=",412 / 21"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

	1	
1		
	1	

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

Sim	Não	Pretende
	1	

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

Sim	Não	Pretende
	1	

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
0
29
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

48700

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
150		
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não <input type="checkbox"/>	Pretende <input type="checkbox"/>
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	<input type="checkbox"/>		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana	1		
d3) No mínimo duas vezes por semana	<input type="checkbox"/>		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas	<input type="checkbox"/>		
b) 16 horas	<input type="checkbox"/>		
c) 24 horas	1		
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Existe Porteiro (Trintanário)?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
e) Existe serviço de Valet Parking?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
1		
1		
1		
1		
	1	
1		
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

16
4

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

1
12
3

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?	Sim	Não	Quantidade
a) Serviço de receção	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Serviço de pequenos-almoços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Serviço de refeições	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Serviço de bar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Serviço telefónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Serviço de arrumação e limpeza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Outros. Quais? Manutenção	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12.4 Formação	Sim	Não	Talvez
a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Em que áreas são as necessidades de formação?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d1) Gestão de Alojamentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d2) Comunicação e Marketing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d3) Contabilidade Hoteleira	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d4) Gestão de Comidas e Bebidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d5) Primeiros Socorros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d6) Gestão de Recursos Humanos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d7) Outras. Quais? HACCP / HST	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Seguros	Sim	Não
13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
a) Para o pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Para o cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Para as instalações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação	Sim	Não	Pretende
14.1 Equipamento Informático	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Existem impressoras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Possuem fotocopiadoras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Existe Central telefónica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Existe Fax?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Existe ligação wireless?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Outros. Quais?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	1
	1	1
	1	
	1	
1		
1		
	1	
	1	
	1	
Área Total		
100		
2		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	1
1		
1		
	1	
	1	
1		

h) Petanque	
i) Outros. Quais?	
j) Área total de espaços verdes	
l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.)	

	1	
Area Total		
13000		
1000		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

a) Para crianças até 3 anos

b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
		1
		1

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

a) Atividades de Contato com a Natureza

b) Percursos Pedestres

c) Observação de Animais

d) Canoagem

e) Atividades Equestres

f) Bicicleta/Jipe/Moto

g) Tênis/Futebol/Vôlei

h) Golfe/Minigolfe

i) Parque Aquático

j) Piscina (Hidroginástica, etc.)

l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)

m) SPA/Estética

n) Terapêutica Termal

o) Animação de Crianças

p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos

q) Venda de Produtos locais

r) Produção Local de _____

s) Licença de produção para _____ ha

outro

t) Outras. Quais?

Própria Entidade	Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
1	1		
	1		
	1		
1			
1			
	1		
1			
1			
1			

17. Qualidade Urbanística

a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

☐ **Sim**
☐ **Não**
☐ **Pretende**

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duchas, lavatórios, bidés)?
 - b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
 - c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
 - d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
 - e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
 - f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
 - g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
 - h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
 - i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
 - j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
 - l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
 - m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
 - n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
 - o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
 - p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
 - q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
 - r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
 - s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado,
- t) mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de
- x) reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem,
- y) com uma recolha periódica?

Sim

Não

Pretende

[illegible]

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

Pretende melhorar

1	

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

☐
☐

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

☐

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

1

1

1

1

1

1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Promoção Nacional e Internacional

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

Facebook / twitter

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

1
1
1
1

[illegible]

01-04-2012

a) Pertence à AHRP ?

1

10

SIM

36

10 quartos duplos e 1 casa de campo + 10
camas extra
camas extra

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

1
1

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual

50
50

% Pretendida

70
30

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

1
1

Não

1

Pretende

1

Que países?

Portugal

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1
1

Não

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1
1

- g) Promoção via estruturas associativas
- h) Integração em rotas turísticas
- i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora Casamentos / Noite de Núpcias

1
1
1

Rota Vicentina

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

- a) Contacto Direto (no Hotel Rural)
- b) Reservas via Agências de Viagens
- c) Central de reserva própria
- d) Via estruturas associativas

Sim
1
1

Não
1
1

Pretende

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

- a) Empresas Entretenimento e Lazer
- b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros
- c) Associações locais e regionais
- d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo
- e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia
- f) Instituições Bancárias
- g) Jornais
- h) Empresas de Manutenção
- i) Publicidade
- j) Telemóveis
- l) Central de Compras
- m) Fornecimento de eletricidade
- n) Turismo de Portugal
- o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal
- p) Outros. Quais? - ACP / Sindicatos / Várias Ordens

Sim
1
1
1
1
1

Pretende

Quais

Badoca Parque

Santiago do Cacém

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

- a) Guia Michelin
- b) Rotary club
- c) Booking
- d) Outras - Tripadvisor / costa alentejana / turismo do Alentejo / vários operadores

Sim
1
1

Não

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

- a) Museus
- b) Galerias de arte
- c) Igrejas
- d) Castelos

Sim
1
1
1

Pretende

Quais

M do trabalho em S. Tiago do Cacém *

igreja matriz

C. Santiago do Cacém

- e) Centro histórico
- f) Outros - barragem de campilhas / barragem de Morgavel
- * Ruínas romanas de Miróbriga / Hipódromo romano /

1

Zona costeira

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho?
- b) Quantos hectares de vinha?
- c) Existe produção de azeite?
- d) Quantos hectares de azeite?
-) Fabrico de artesanato?
- f) Existe produção de outro produto?
- g) Qual - horta e chás para consumo interno
- h) Quantidade

Sim

1

Não

1

1

1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?
- e) A unidade hoteleira possui elevador?
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

1

1

1
1

Não

1

1

1

1

Pretende

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?
- d) Existem salas de estar?
- e) Qual a área total das salas de estar?
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?
- h) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?
- j) Se sim. Qual(ais)?
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

1

1

1

1

120

1

1
1

Não

Pretende

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As águas residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
	1	
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

10	

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

Qt. Atual Pretendida

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="10"/>		
<input type="text" value="10"/>		
<input type="text" value="10"/>		
<input type="text" value=".9 1 2"/>		
<input type="text" value="1.612"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
0
1
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
200		
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?		1	
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?	1		
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	1		
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?		1	
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas			
c) 24 horas	1		
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?		1	
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1		
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

5
5

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

2
3

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? _____

Sim	Não	Talvez
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
	1
1	
1	
1	
1	
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
Área Total		
2		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	

- h) Petanque _____
- i) Outros. Quais? _____
- j) Área total de espaços verdes _____
- l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) _____

	1	
Área Total		
15000		
100		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos _____
- b) Para crianças com mais de 3 anos _____

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza _____
- b) Percursos Pedestres _____
- c) Observação de Animais _____
- d) Canoagem _____
- e) Atividades Equestres _____
- f) Bicicleta/Jipe/Moto _____
- g) Ténis/Futebol/Vólei _____
- h) Golfe/Minigolfe _____
- i) Parque Aquático _____
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.) _____
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.) _____
- m) SPA/Estética _____
- n) Terapêutica Termal _____
- o) Animação de Crianças _____
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos _____
- q) Venda de Produtos locais _____
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
outro _____
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
1	1		
1	1		
	1		
	1		
	1		
1			
1			
		1	
		1	
	1		
1			
1			

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)? _____

Sim	Não	Pretende

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duchas, lavatórios, bidés)?
 - b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
 - c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
 - d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
 - e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
 - f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
 - g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
 - h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
 - i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
 - j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
 - l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
 - m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
 - n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
 - o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
 - p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
 - q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
 - r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
 - s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado,
- t) mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim

Não

Pretende

1		
1		
1		
1		
	1	
1		
1		
1		
1		
	1	
1		
	1	
1		
1		
	1	
1		
0 litros / m		
	1	
	1	
1		
1		
1		
	1	

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

Pretende melhorar

1	
1	

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

☐
☐

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

☐

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

☐

1

1

1

1

1

1

1

☐
☐
☐

1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Promoção em mercado externo

Promoção da unidade hoteleira na época baixa - na época alta não é necessário mais promoção do que a habitual na alta

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1
1
1
1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual

80
20

% Pretendida

80
20

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

Não

1
1
1

Pretende

Que países?

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1
1
1
1
1

Não

1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1

Não

1

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1
1

- g) Promoção via estruturas associativas
h) Integração em rotas turísticas
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora

1
1

Roteiro do Alqueva

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

- a) Contacto Direto (no Hotel Rural)
b) Reservas via Agências de Viagens
c) Central de reserva própria
d) Via estruturas associativas

Sim
1
1
1

Não

Pretende

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

- a) Empresas Entretenimento e Lazer
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros
c) Associações locais e regionais
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia
f) Instituições Bancárias
g) Jornais
h) Empresas de Manutenção
i) Publicidade
j) Telemóveis
l) Central de Compras
m) Fornecimento de eletricidade
n) Turismo de Portugal
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal
p) Outros. Quais?

Sim
1
1
1
1
1
1
1
1
1

Pretende

Quais
Passeios Veleiro
Reguengos de Monsaraz
Reguengos de Monsaraz
CGD / Millennium
PT / Vodafone
EDP

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

- a) Guia Michelin
b) Rotary club
c) Booking
d) Outras - Trip Advisor / Lifecooler / Trivago / Hotels Combined / Hostel World / Avaliações Zoover

Sim
1
1

Não

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

- a) Museus
b) Galerias de arte
c) Igrejas
d) Castelos

Sim
1
1
1
1

Pretende

Quais
M. da Luz / M. Aberto de Monsaraz
Restaurante Sem Fim
Monsaraz / N. Sr. ^a da Lagoa / Fresco*
Vila Medieval de Monsaraz

- e) Centro histórico _____
- f) Outros _____
- * Santiago / Misericórdia / N. Srª Ourada / Stª Maria || **Reguengos Monsaraz

1
1

Monsaraz / Telheiro / Outeiro / **

S. Pedro do Corvão

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho? _____
- b) Quantos hectares de vinha? _____
- c) Existe produção de azeite? _____
- d) Quantos hectares de azeite? _____
-) Fabrico de artesanato? _____
- f) Existe produção de outro produto? _____
- g) Qual _____
- h) Quantidade _____

Sim

Não

1
1
1
1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes? _____
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento? _____
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
- e) A unidade hoteleira possui elevador? _____
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes? _____
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.) _____
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ? _____

Sim

1
1
1

Não

1
1
1
1
1

Pretende

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes? _____
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar? _____
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns? _____
- d) Existem salas de estar? _____
- e) Qual a área total das salas de estar? _____
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras? _____
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes? _____
- h) Se sim. Qual(ais)? AVAC _____
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ? _____
- j) Se sim. Qual(ais)? AVAC _____
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização? _____
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização? _____

Sim

1
1
1
1
40
1
1
1

Não

Pretende

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

6	

2	

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

Qt. Atual Pretendida

4	

6	

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? AVAC
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="22"/>		
<input type="text" value="12"/>		
<input type="text" value="12"/>		
<input type="text" value=".912"/>		
<input type="text" value="1.412"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

	1	
1		
	1	

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

Sim	Não	Pretende
1		

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

1
1
1
1

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

Sim	Não	Pretende
1		

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loijas
- d) Utensílios de cozinha

1
1
1
1

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

1
12

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
0
22
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
22		
	1	
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?	1		
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?		1	
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?		1	
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?		1	
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas	1		
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?	1		
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1		
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
	1	
	1	
	1	
	1	

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

8
0

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

5
3

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? - Atendimento ao Público

Sim	Não	Talvez
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
- b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
- c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
- A unidade hoteleira possui página WEB?
- É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
- É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
- Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
- Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
- A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
- É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
- É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
- b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
- c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
- d) Squash
- e) Cabeleireiro
- f) Sala de jogos
- g) Biblioteca/Espaço de Leitura
- h) Discoteca/Salão de Danças
- i) Piscina interior
- j) Piscina aquecida
- l) Outros. Quais?
- m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
- n) Área total de espaços destinados a reuniões

[illegible]

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
- b) Golf/Minigolfe
- c) Campo de Futebol
- d) Campo de Ténis
- e) Campo de Vólei
- f) Pista de Hipismo
- g) Parque Infantil

[illegible]

- | | |
|---|--|
| h) Petanque | |
| i) Outros. Quais? | |
| j) Área total de espaços verdes | |
| l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) | |

Diagram of a single cell. A large rectangle is labeled "Area Total" and contains the number "100". To its right, a small box contains the number "1".

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Ténis/Futebol/Vólei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
_____, outro _____
- t) Outras. Quais? _____

[illegible]

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim **Não** **Pretende**

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duches, lavatórios, bidés)?
- b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
- c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
- d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
- e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
- f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
- g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
- h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
- i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
- j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
- l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
- m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
- n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
- o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
- p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
- q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
- r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
- s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- t) Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado, mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
	1	
1		
1		
	1	
	1	
1		
	1	
	1	
	1	
1		
1		
1		
	1	
	1	
1		
1		
1		
	1	
1		
	1	
	1	
1		
1		

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

	Pretende melhorar
1	
1	

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais? _____

1

1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Promoção Nacional e Internacional

BÉTICA HOTEL RURAL

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

Bética Hotel Rural

Albergaria Bética Lda

Serpa

Pias

Albergaria Bética Lda

António Pedro Moreira

284 858 714 / 708

284 858 709

geral@beticahotelrural.com

Facebook

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim

1
1

Não

01-01-2012

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim

1

Não

--

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

33

14 quartos duplos + 5 camas extra

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Atual

1
1
1

Pretendida

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1
1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual

95
5

% Pretendida

60
40

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?
- * Canadá / EUA

Sim

Não

1
1
1

Pretende

1
1
1

Que países?

Brasil / Rússia / *

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1
1

Pretende

1
1

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1

Não

1

Pretende

1

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1

g) Promoção via estruturas associativas	1
h) Integração em rotas turísticas	1
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora	

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

	Sim	Não	Pretende
a) Contacto Direto (no Hotel Rural)	1		
b) Reservas via Agências de Viagens	1		1
c) Central de reserva própria	1		
d) Via estruturas associativas	1		1

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

	Sim	Pretende	Quais
a) Empresas Entretenimento e Lazer		1	
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros		1	
c) Associações locais e regionais	1		Heranças do Alentejo
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo		1	
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia		1	
f) Instituições Bancárias		1	
g) Jornais		1	
h) Empresas de Manutenção		1	
i) Publicidade		1	
j) Telemóveis		1	
l) Central de Compras		1	
m) Fornecimento de eletricidade		1	
n) Turismo de Portugal		1	
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal	1		
p) Outros. Quais? - ACP	1		

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

	Sim	Não
a) Guia Michelin		
b) Rotary club		
c) Booking	1	
d) Outras - Trip Advisor		

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

	Sim	Pretende	Quais
a) Museus	1		M do Relógio / M de Arte Sacra / *
b) Galerias de arte			
c) Igrejas		1	
d) Castelos	1		Serpa / Moura

- e) Centro histórico
- f) Outros
- * M. Joalharia / M. Etnológico

1
1

Serpa / Moura

A região Alentejana

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho?
- b) Quantos hectares de vinha?
- c) Existe produção de azeite?
- d) Quantos hectares de azeite?
-) Fabrico de artesanato?
- f) Existe produção de outro produto?
- g) Qual
- h) Quantidade

Sim

Não

1
1
1
1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?
- e) A unidade hoteleira possui elevador?
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

1
1
1

Não

1
1
1
1
1

Pretende

1

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?
- d) Existem salas de estar?
- e) Qual a área total das salas de estar?
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?
- h) Se sim. Qual(ais)? lareira / elétrico
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?
- j) Se sim. Qual(ais)?
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

1
1
1
1
50
1
1

Não

1
1

Pretende

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
	1	
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
	1	

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

8	
6	

	3

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

Qt. Atual Pretendida

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="6"/>		
<input type="text" value="7"/>		
<input type="text" value="7"/>		
<input type="text" value="0.911.8"/>		
<input type="text" value="1.611.8"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
0
6
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
40		
	1	
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?	1		
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente			
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?		1	
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	1		
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?	1		
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas			
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?		1	
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1		
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
	1	
	1	
1		
	1	
	1	

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

3
1

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

1
1
1

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? _____

Sim	Não	Talvez
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
- b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
- c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
- A unidade hoteleira possui página WEB?
- É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
- É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
- Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
- Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
- A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
- É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
- É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim		Não
1		
1		
1		
1		
1		
 1		
 1		
 1		

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
- b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
- c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
- d) Squash
- e) Cabeleireiro
- f) Sala de jogos
- g) Biblioteca/Espaço de Leitura
- h) Discoteca/Salão de Danças
- i) Piscina interior
- j) Piscina aquecida
- l) Outros. Quais?
- m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
- n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	

Área Total

4

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
- b) Golf/Minigolfe
- c) Campo de Futebol
- d) Campo de Ténis
- e) Campo de Vólei
- f) Pista de Hipismo
- g) Parque Infantil

[illegible]

- | | |
|---|--|
| h) Petanque | |
| i) Outros. Quais? | |
| j) Área total de espaços verdes | |
| l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) | |

Area Total

50

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	1

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Ténis/Futebol/Vólei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
_____, outro
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Própria Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
	1	1	
	1	1	
	1	1	
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
1			
1			

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim **Não** **Pretende**

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duches, lavatórios, bidés)?
- b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
- c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
- d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
- e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
- f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
- g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
- h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
- i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
- j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
- l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
- m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
- n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
- o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
- p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
- q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
- r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
- s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- t) Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado, mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	1
1		
	1	
1		
1		
1		
1		
	1	
	1	
1		
	1	
1		
	1	
	1	1
	1	

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

	Pretende melhorar
	1
1	

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

1

1

1

1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Melhorar significativamente a estrutura educacional do sistema de formação profissional nas áreas de turismo, nomeadamente o ensino de língua estrangeira e a flexibilização d

HERDADE NAVETERRA HOTEL RURAL

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

HR Herdade Naveterra
Sociedade Agro turística de Juromenha Lda
Alandroal
Alandroal
Lat. 38.704551449 / Long -7.33515590309
José Manuel magno Casimiro
José Manuel magno Casimiro
268 434 061 / 62
268 434 063
naveterra.hrural@hotmail.com
Facebook

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim	Não	
1		TVA
1		RNET
		01-01-2008

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim	Não	
1		SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

34	
----	--

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Atual	Pretendida
1	

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual

70
30

% Pretendida

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

Não

1
1
1

Pretende

1
1
1

Que países?

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1
1

Não

Pretende

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1

- g) Promoção via estruturas associativas
- h) Integração em rotas turísticas
- i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora
- Reuniões Negócios / Atividade de desenvolvimentos pessoal / ioga taichi meditação

1
1
1

Reserva D'ark Sky

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

- a) Contacto Direto (no Hotel Rural)
- b) Reservas via Agências de Viagens
- c) Central de reserva própria
- d) Via estruturas associativas

Sim
1

Não
1
1
1

Pretende

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

- a) Empresas Entretenimento e Lazer
- b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros
- c) Associações locais e regionais
- d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo
- e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia
- f) Instituições Bancárias
- g) Jornais
- h) Empresas de Manutenção
- i) Publicidade
- j) Telemóveis
- l) Central de Compras
- m) Fornecimento de eletricidade
- n) Turismo de Portugal
- o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal
- p) Outros. Quais? Sindicatos

Sim
1
1
1
1
1

Pretende

Quais

CGD / Ass doa Bancários Sul e Ilhas

TMN

Fenosa

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

- a) Guia Michelin
- b) Rotary club
- c) Booking
- d) Outras

Sim
1

Não

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

- a) Museus
- b) Galerias de arte
- c) Igrejas
- d) Castelos

Sim
1
1
1

Pretende

Quais

Palácio Vila Viçosa / M Militar em Elvas

Capelas no conselho

3 Castelos de Androal

e) Centro histórico

f) Outros

1
1

Monsaraz

Fortaleza de Juromenha

6.7 Produção interna

a) Existe produção de vinho?

b) Quantos hectares de vinha?

c) Existe produção de azeite?

d) Quantos hectares de azeite?

) Fabrico de artesanato?

f) Existe produção de outro produto?

g) Qual - carne de ovino

h) Quantidade - 100 por ano

Sim

1
1

Não

1
2000

1

1

7. Instalações

7.1 Acessos

a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?

b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?

c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?

d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?

e) A unidade hoteleira possui elevador?

f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?

g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)

h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

1
1
1

Não

1
1
1
1
1

Pretende

7.2 Zonas Comuns

a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?

b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?

c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?

d) Existem salas de estar?

e) Qual a área total das salas de estar?

f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?

g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?

h) Se sim. Qual(ais)? Avac

i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?

j) Se sim. Qual(ais)? Avac

k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?

l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

1
1
1
1
80
1
1

Não

Pretende

1

--

--

1
1

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As águas residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
	1	
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
	1	

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida
5	

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

6	

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

Qt. Atual

Pretendida

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Avac
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="3"/>		
<input type="text" value="6"/>		
<input type="text" value="6"/>		
<input type="text" value="112"/>		
<input type="text" value="1.512"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

1
1

1

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

Sim

Não
1

Pretende

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

Sim

Não
1

Pretende

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
0
11
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)
300
350

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
120		
	1	
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?	1		
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente			
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?		1	
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	1		
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?		1	
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas			
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?		1	
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?		1	
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

2
1

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

2

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? _____

Sim	Não	Talvez
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	
	1
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
	1	
	1	
Área Total		
40		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
	1	

- h) Petanque
- i) Outros. Quais? _____
- j) Área total de espaços verdes
- l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.)

	1	
Area Total		
150000		
200		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contato com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Tênis/Futebol/Vôlei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____
_____ outro
- t) Outras. Quais? _____

[illegible]

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim **Não** **Pretende**

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duchas, lavatórios, bidés)?
 - b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
 - c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
 - d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
 - e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
 - f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
 - g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
 - h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
 - i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
 - j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
 - l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
 - m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
 - n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
 - o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
 - p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
 - q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
 - r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
 - s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado,
- t) mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
 - v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
 - x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
 - y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim

Não

Pretende

[illegible]

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

Pretende melhorar

1	
1	

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

1

1

1

1

1

1

1

1

algumas

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Promoção Nacional e Internacional

Esclarecimento junto do Turismo - crédito em condições favoráveis para poder atrair os clientes - pode asfixiar devido a falta de clientes, pode acabar com o setor

Que áreas serão necessárias para atrair mais turistas

HOTEL RURAL MONTE DA LEZÍRIA

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

H R Monte da Lezíria

Poço da Garça SA

Santiago do Cacém

Santo André

38°04'68" N / 8°46'68"W

Poço da Garça SA

Rui Silva

269 084 935 / 934744700

269 084 877

mail@monteda leziria.com

Facebook

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim

1
1

Não

RNET

TVA

01-01-2012

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim

1

Não

--

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

63

28 duplos + 7

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Atual

1
1

Pretendida

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual

80
20

% Pretendida

50
50

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

1

Não

1
1

Pretende

Que países?

Espanha

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1
1

Não

Pretende

1

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1

g) Promoção via estruturas associativas	1
h) Integração em rotas turísticas	
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora	1
Encontros desportivos - TT - BTT - CART / equestres	

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

	Sim	Não	Pretende
a) Contacto Direto (no Hotel Rural)	1		
b) Reservas via Agências de Viagens	1		
c) Central de reserva própria			
d) Via estruturas associativas	1		

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

	Sim	Pretende	Quais
a) Empresas Entretenimento e Lazer	1		Cesar / clube ténis SATI karting / *
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros	1		M municipal santiago do Cacém / **
c) Associações locais e regionais	1		Grupa Koala / cotas bike team
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo	1		postos de turismo locais
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia	1		Santiago do Cacém
f) Instituições Bancárias	1		BPI / BCP / CGD
g) Jornais	1		Setúbal de rede
h) Empresas de Manutenção			
i) Publicidade			
j) Telemóveis			
l) Central de Compras			
m) Fornecimento de eletricidade			
n) Turismo de Portugal	1		
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal	1		
p) Outros. Quais?			

* Vertigem azul / passeios e companhia || ** ruínas de Miróbriga

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

	Sim	Não
a) Guia Michelin		
b) Rotary club		
c) Booking	1	
d) Outras - trip adviser / abreu / odisseias / lugar ao sol		

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

	Sim	Pretende	Quais
a) Museus			
b) Galerias de arte			
c) Igrejas			
d) Castelos	1		Sines / santiago

- e) Centro histórico
- f) Outros - praias / reservas naturais

1
1

Sines / santiago

Estuário do sado

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho?
- b) Quantos hectares de vinha?
- c) Existe produção de azeite?
- d) Quantos hectares de azeite?
-) Fabrico de artesanato?
- f) Existe produção de outro produto?
- g) Qual
- h) Quantidade

Sim

Não

1
1
1
1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?
- e) A unidade hoteleira possui elevador?
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1
1

Pretende

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?
- d) Existem salas de estar?
- e) Qual a área total das salas de estar?
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?
- h) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?
- j) Se sim. Qual(ais)?
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

1
1
1
1
300
1
1
1
1

Não

1

Pretende

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
	1	

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

28	

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

Qt. Atual Pretendida

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="28"/>		
<input type="text" value="28"/>		
<input type="text" value="28"/>		
<input type="text" value="0.912"/>		
<input type="text" value="1.612"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

	1	
1		
	1	

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

Sim	Não	Pretende
	1	

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

Sim	Não	Pretende
	1	

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
0
28
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
34		
	1	
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?		1	
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?		1	
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?		1	
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?		1	
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas			
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?		1	
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?		1	
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
	1	
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

7
2

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

4
5

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
1		2

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? _____

Sim	Não	Talvez
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
1	
1	
1	

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
1		
	1	
1		

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
	1
1	
1	
1	
1	
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
1		
	1	
	1	
	1	
Área Total		
3m2		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	

- | | |
|---|--|
| h) Petanque | |
| i) Outros. Quais? | |
| j) Área total de espaços verdes | |
| l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) | |

	1	
Area Total		
4500		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Ténis/Futebol/Vólei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
_____, outro _____
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Própria Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim Não Pretende

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duches, lavatórios, bidés)?
- b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
- c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
- d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
- e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
- f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
- g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
- h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
- i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
- j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
- l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
- m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
- n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
- o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
- p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
- q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
- r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
- s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- t) Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado, mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
	1	
1		
	1	
1		
	1	
1		
1		
	1	
1		
1		
1		
	1	
1		
	1	
1		
	1	
1		
	1	
	1	
1		
1		
1		
	1	

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

	Pretende melhorar
1	
1	

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Coordenando-se em ações pragmáticas

MONTE DA ROSADA HOTEL RURAL

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

Monte da Rosada H R
Monte da Rosada Empreendimentos Turísticos, Unipessoal Lda
Estremoz
Arcos
n 38°49.999' w7°30.907'
Monte da Rosada Empreendimentos Turísticos, Unipessoal Lda
Maria do Carmo Caeiro
268 891 770
268 891 771
info@monte-rosada.pt
Facebook

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim

Não

1
1

RNET
TVA

01-01-2008

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

Sim

Não

1

--

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

19

11 quartos - 8d - 3 ind.

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Atual

Pretendida

1
1
1

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual

80
20

% Pretendida

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

1

Não

1
1

Pretende

Que países?

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1

Não

Pretende

1

está a tratar

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1
1
1

- g) Promoção via estruturas associativas
- h) Integração em rotas turísticas
- i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora Casamentos / Batizados / Reunião de Negócios

1
1
1

distrital

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

- a) Contacto Direto (no Hotel Rural)
- b) Reservas via Agências de Viagens
- c) Central de reserva própria
- d) Via estruturas associativas

Sim
1
1
1

Não
1

Pretende

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

- a) Empresas Entretenimento e Lazer
- b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros
- c) Associações locais e regionais
- d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo
- e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia
- f) Instituições Bancárias
- g) Jornais
- h) Empresas de Manutenção
- i) Publicidade
- j) Telemóveis
- l) Central de Compras
- m) Fornecimento de eletricidade
- n) Turismo de Portugal
- o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal
- p) Outros. Quais?

Sim
1
1
1
1
1
1
1

Pretende

Quais

CGD

EDP

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

- a) Guia Michelin
- b) Rotary club
- c) Booking
- d) Outras ACP / Clube Tap

Sim
1

Não

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

- a) Museus
- b) Galerias de arte
- c) Igrejas
- d) Castelos

Sim
1
1
1

Pretende

Quais

M Estremoz

Convento das maltesas / *

C. de Estremoz

e) Centro histórico

f) Outros

* Capela rainha santa isabel / Capela dos conjurados

1

Estremoz

6.7 Produção interna

a) Existe produção de vinho?

b) Quantos hectares de vinha?

c) Existe produção de azeite?

d) Quantos hectares de azeite?

) Fabrico de artesanato?

f) Existe produção de outro produto?

g) Qual

h) Quantidade

Sim

Não

1
1
1
1

7. Instalações

7.1 Acessos

a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?

b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?

c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?

d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?

e) A unidade hoteleira possui elevador?

f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?

g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)

h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1
1
1

Pretende

7.2 Zonas Comuns

a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?

b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?

c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?

d) Existem salas de estar?

e) Qual a área total das salas de estar?

f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?

g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?

h) Se sim. Qual(ais)? AVAC

i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?

j) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento Central

k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?

l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

1
1
1
1
150
1
1
1
1

Não

1

Pretende

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
	1	

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

Qt. Atual Pretendida

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? AVAC
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="0"/>		
<input type="text" value="19"/>		
<input type="text" value="19"/>		
<input type="text" value="112"/>		
<input type="text" value="1.512"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

11 canais

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

☐
☐
☐
☐ 1
☐ 1
☐ 1

☐
☐
☐

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

☐ Sim

☐ Não
☐ 1

☐ Pretende

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

☐
☐
☐
☐

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

☐ Sim

☐ Não
☐ 1

☐ Pretende

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

☐
☐
☐
☐

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
0
19
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
19		
	1	
	1	
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?	1		
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana			
c3) Diariamente, a pedido do cliente			
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?		1	
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	1		
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?		1	
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas	1		
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?		1	
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1		
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

4

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

1
1
2

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? _____

Sim	Não	Talvez
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
1		
1		
	1	
	1	
	1	
Área Total		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	

- | | |
|---|--|
| h) Petanque | |
| i) Outros. Quais? | |
| j) Área total de espaços verdes | |
| l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) | |

	1	
Area Total		
400		
80		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Ténis/Futebol/Vólei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____ I
_____, outro
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Própria Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
1			

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim Não Pretende

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duches, lavatórios, bidés)?
- b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
- c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
- d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
- e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
- f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
- g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
- h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
- i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
- j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
- l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
- m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
- n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
- o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
- p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
- q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
- r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
- s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- t) Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado, mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
	1	
1		
1		
1		
	1	
1		
	1	
	1	
1		
	1	
1		
	1	
1		
1		
	1	
	1	
1		
	1	
	1	
	1	
1		

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

	Pretende melhorar
1	
1	

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Promoção Nacional e Internacional

CASA BELA MOURA

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

3. AHRP

- a) Pertence à AHRP ?

4. Qual a capacidade do empreendimento?

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Casa Bela Moura
Bela Moura - Turismo Rural Lda.
Lagoa
Porches
37°06'025" N / 8°23'07"W
Bela Moura - Turismo Rural Lda.
Christophe Rijnders
282 313 422
282 313 025
casabelamoura@sapo.pt
Facebook

Sim

1
1

Não

1

Falta licença do turismo de Portugal

em curso

Sim

1

Não

--

SIM

38

16 quartos duplos + 6 camas extras

Atual

1
1

Pretendida

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1
1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual

2
98

% Pretendida

20
80

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?
- Bélgica

Sim

1
1

Não

1

Pretende

Que países?

Holanda / Alemanha / *

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

1
1

Não

1
1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

1
1

Não

1

Pretende

1

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1

- g) Promoção via estruturas associativas
- h) Integração em rotas turísticas
- i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

- a) Contacto Direto (no Hotel Rural)
- b) Reservas via Agências de Viagens
- c) Central de reserva própria
- d) Via estruturas associativas

Sim

1

Não

1
1
1

Pretende

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

- a) Empresas Entretenimento e Lazer
- b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros
- c) Associações locais e regionais
- d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo
- e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia
- f) Instituições Bancárias
- g) Jornais
- h) Empresas de Manutenção
- i) Publicidade
- j) Telemóveis
- l) Central de Compras
- m) Fornecimento de eletricidade
- n) Turismo de Portugal
- o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal
- p) Outros. Quais? - Autorocha - Rent-a-car

Sim

1

Pretende

Quais

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

- a) Guia Michelin
- b) Rotary club
- c) Booking
- d) Outras - Hoteis.com / Tomascook / belgiumbiking / girasolférias holanda

Sim

1
1

Não

1
1

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

- a) Museus
- b) Galerias de arte
- c) Igrejas
- d) Castelos

Sim

1
1
1

Pretende

Quais

M Silves
Almancil - I de S. Lourenço
C. Silves

- e) Centro histórico
- f) Outros - Fontes de Monchique e o ponto de sagres

☐
☐
☐
☐

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho?
- b) Quantos hectares de vinha?
- c) Existe produção de azeite?
- d) Quantos hectares de azeite?
-) Fabrico de artesanato?
- f) Existe produção de outro produto?
- g) Qual _____
- h) Quantidade _____

Sim

☐
☐
☐
☐
☐

Não

☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?
- e) A unidade hoteleira possui elevador?
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

☐ 1
☐ 1
☐
☐
☐
☐
☐ 1
☐

Não

☐
☐
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐
☐ 1

Pretende

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?
- d) Existem salas de estar?
- e) Qual a área total das salas de estar?
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?
- h) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?
- j) Se sim. Qual(ais)?
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 1
☐ 135
☐ 1
☐ 1
☐
☐
☐ 1
☐ 1

Não

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐ 1
☐
☐

Pretende

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As águas residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
	1	
	1	
	1	

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
	1	
	1	
	1	

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

14	

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

2	

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

Qt. Atual Pretendida

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

2	

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

4	

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="16"/>		
<input type="text" value="16"/>		
<input type="text" value="16"/>		
<input type="text" value=".912"/>		
<input type="text" value="1.612"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

	1	
1		
1		

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

Sim	Não	Pretende
1		

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

1
1
1
1

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

Sim	Não	Pretende
1		

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loijas
- d) Utensílios de cozinha

1
1
1
1

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

6

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
12
2
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
20		
	1	
	1	
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?		1	
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?	1		
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?		1	
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?	1		
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas	1		
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?	1		
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1		
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
	1	
1		
1		
1		
	1	
	1	
	1	

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

9

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

3
3
3

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? _____

Sim	Não	Talvez
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
- b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
- c) Outros. Quais?

Sim

Não

1
1

Pretende

1
1

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
- A unidade hoteleira possui página WEB?
- É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
- É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
- Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
- Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
- A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
- É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
- É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim

1
1
1
1

Não

1

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
- b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
- c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
- d) Squash
- e) Cabeleireiro
- f) Sala de jogos
- g) Biblioteca/Espaço de Leitura
- h) Discoteca/Salão de Danças
- i) Piscina interior
- j) Piscina aquecida
- l) Outros. Quais?
- m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
- n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem

1
1

Não Tem

1
1
1
1
1
1
1
1

Pretende

[illegible]

Área Total

35

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
- b) Golf/Minigolfe
- c) Campo de Futebol
- d) Campo de Ténis
- e) Campo de Vólei
- f) Pista de Hipismo
- g) Parque Infantil

Tem

1

Não Tem

1
1
1
1
1
1

Pretende

- h) Petanque _____
- i) Outros. Quais? _____
- j) Área total de espaços verdes _____
- l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) _____

	1	
Área Total		
3500		
200		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos _____
- b) Para crianças com mais de 3 anos _____

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza _____
- b) Percursos Pedestres _____
- c) Observação de Animais _____
- d) Canoagem _____
- e) Atividades Equestres _____
- f) Bicicleta/Jipe/Moto _____
- g) Ténis/Futebol/Vólei _____
- h) Golfe/Minigolfe _____
- i) Parque Aquático _____
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.) _____
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.) _____
- m) SPA/Estética _____
- n) Terapêutica Termal _____
- o) Animação de Crianças _____
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos _____
- q) Venda de Produtos locais _____
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
outro _____
- t) Outras. Quais? _____

Própria Entidade	Entidade Externa	Pretende Intern.	Pretende Extern.
1	1		
1	1		
1	1		
	1		
	1		
1			
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
	1		
1			
1			

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)? _____

Sim	Não	Pretende

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duches, lavatórios, bidés)?
- b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
- c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
- d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
- e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
- f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
- g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
- h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
- i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
- j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
- l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
- m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
- n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
- o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
- p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
- q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
- r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
- s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- t) Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado, mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim

Não

Pretende

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

zero

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

1

Têm o ponto verde

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

1

1

Pretende melhorar

1

1

1

1

1

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

1

1

1

1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

O Algarve não é apenas um destino de Praia. Pouco estrangeiros sabem que nos meses de inverno há muitos dias de sol.

Promoção da época baixa

Criação de circuito / rotas de H R, efetuando apenas uma reserva pelo portal da Associação. - Criação de mapas com distancias e indicações

Criação de parcerias com rent-a-car a nível nacional, mas que possa ser reservado aquando das estadias

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

1

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual
20
80

% Pretendida
20
80

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim
1
1

Não
1

Pretende

Que países?

Espanha

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim
1
1

Não
1
1
1
1
1
1

Pretende

A decorrer

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim
1
1

Não
1

Pretende
1

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

1
1
1
1

g) Promoção via estruturas associativas	1
h) Integração em rotas turísticas	
i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora Casamentos / Reunião de Negócios / Batizados / Reuniões Familiares	1

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

	Sim	Não	Pretende
a) Contacto Direto (no Hotel Rural)	1		
b) Reservas via Agências de Viagens	1		
c) Central de reserva própria		1	
d) Via estruturas associativas	1		

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

	Sim	Pretende	Quais
a) Empresas Entretenimento e Lazer			
b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros			
c) Associações locais e regionais	1		Ass. Turismo do Algarve
d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo			
e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia			
f) Instituições Bancárias	1		Clientes frequentes
g) Jornais			
h) Empresas de Manutenção			
i) Publicidade			
j) Telemóveis			
l) Central de Compras			
m) Fornecimento de eletricidade			
n) Turismo de Portugal	1		
o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal	1		
p) Outros. Quais?			

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

	Sim	Não
a) Guia Michelin	1	
b) Rotary club		
c) Booking	1	
d) Outras - Trip Advisor / SmartBox / TLC Marketing		

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

	Sim	Pretende	Quais
a) Museus	1		Municipal de Faro e de Olhão
b) Galerias de arte	1		G.A Arco
c) Igrejas	1		Sé catedral em Faro
d) Castelos			

e) Centro histórico

f) Outros

* Ruínas Romanas de Milreu / Ecoteca João Lúcio / Ilhas do PN da ria formosa

6.7 Produção interna

a) Existe produção de vinho?

b) Quantos hectares de vinha?

c) Existe produção de azeite?

d) Quantos hectares de azeite?

e) Fabrico de artesanato?

f) Existe produção de outro produto?

g) Qual

h) Quantidade

1

Reserva Natural da Ria Formosa / *

Sim

Não

1

1

1

1

7. Instalações

7.1 Acessos

a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes?

b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento?

c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão?

d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão?

e) A unidade hoteleira possui elevador?

f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes?

g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.)

h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ?

Sim

1
1

1

Não

1
1
1
1
1
1

Pretende

7.2 Zonas Comuns

a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes?

b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar?

c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns?

d) Existem salas de estar?

e) Qual a área total das salas de estar?

f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras?

g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes?

h) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado

i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ?

j) Se sim. Qual(ais)?

k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização?

l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização?

Sim

1
1
1
1
150
1
1

1

Não

1
1

Pretende

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais?

Sim
1
1
1

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As água residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
	1	
1		

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
1		
	1	

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
1		

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

20	

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

2	

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

Qt. Atual Pretendida

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Ar condicionado
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="100"/>		
<input type="text" value="14"/>		
<input type="text" value="22"/>		
<input type="text" value="22"/>		
<input type="text" value=".912"/>		
<input type="text" value="1.512"/>		

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

1
1

1

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

Sim

Não
1

Pretende

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

Sim

Não
1

Pretende

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loiças
- d) Utensílios de cozinha

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

0
0
22
0

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
1		
120		
	1	
1		
1		

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim 1	Não 	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?		1	
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente	1		
c2) No mínimo duas vezes por semana	1		
c3) Diariamente, a pedido do cliente	1		
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente	1		
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana	1		
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	1		
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?	1		
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?	1		
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?	1		
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas	1		
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	1		
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?	1		
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?	1		
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	1		
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?	1		
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?	1		
d) Existe Porteiro (Trintanário)?		1	
e) Existe serviço de Valet Parking?		1	
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?	1		
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?	1		
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?	1		
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens	1		

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

1		
1		

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

1

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende
1		
	1	
1		
1		
	1	
1		
	1	
	1	
1		

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

17
2

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

6
9
2

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?	Sim	Não	Quantidade
a) Serviço de receção	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
b) Serviço de pequenos-almoços	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
c) Serviço de refeições	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>
d) Serviço de bar	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
e) Serviço telefónico	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
f) Serviço de arrumação e limpeza	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
g) Outros. Quais? _____	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação	Sim	Não	Talvez
a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d) Em que áreas são as necessidades de formação?	<input type="text"/>		
d1) Gestão de Alojamentos	<input type="text"/>		
d2) Comunicação e Marketing	<input type="text"/>		
d3) Contabilidade Hoteleira	<input type="text"/>		
d4) Gestão de Comidas e Bebidas	<input type="text"/>		
d5) Primeiros Socorros	<input type="text"/>		
d6) Gestão de Recursos Humanos	<input type="text"/>		
d7) Outras. Quais? - Línguas	<input type="text"/>		

13. Seguros			
13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros	Sim	Não	
a) Para o pessoal	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	
b) Para o cliente	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	
c) Para as instalações	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	

14. Técnicas de Informação e Comunicação			
14.1 Equipamento Informático	Sim	Não	Pretende
a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b) Existem impressoras?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) Possuem fotocopiadoras?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d) Existe Central telefónica?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
e) Existe Fax?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
g) Existe ligação wireless?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
h) Outros. Quais? _____	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

14.2 Software Informático

- a) Existe sistema de gestão para hotelaria?
b) Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
c) Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende
1		
1		

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- a) Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
b) A unidade hoteleira possui página WEB?
c) É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
d) É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
e) Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
f) Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
g) A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
h) É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
i) É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

Sim	Não
1	
1	
1	
1	
1	
1	
	1
1	

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
d) Squash
e) Cabeleireiro
f) Sala de jogos
g) Biblioteca/Espaço de Leitura
h) Discoteca/Salão de Danças
i) Piscina interior
j) Piscina aquecida
l) Outros. Quais?
m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
1		
	1	
	1	
	1	
1		
1		
	1	
	1	
	1	
Área Total		
140		

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
b) Golf/Minigolfe
c) Campo de Futebol
d) Campo de Ténis
e) Campo de Vólei
f) Pista de Hipismo
g) Parque Infantil

Tem	Não Tem	Pretende
1		
1		
	1	
	1	
	1	
	1	
1		

- h) Petanque
- i) Outros. Quais? _____
- j) Área total de espaços verdes
- l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.)

	1	
Area Total		
30000		
12000		

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende
	1	
	1	

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Ténis/Futebol/Vólei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____ ha _____
_____, para outro _____
- t) Outras. Quais? _____

[illegible]

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim **Não** **Pretende**

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duches, lavatórios, bidés)?
- b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
- c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
- d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
- e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
- f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
- g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
- h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
- i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
- j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
- l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
- m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
- n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
- o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
- p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
- q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
- r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
- s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- t) Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado, mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim	Não	Pretende
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
1		
	1	
1		
1		
1		
1		
	1	
1		
1		
55 kg		
1		
1		
	1	
1		
	1	
1		
	1	

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

	Pretende melhorar
1	
1	

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

1

1

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

1

1

1

1

1

1

1

1

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

1

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais? _____

1

1

1

1

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Baixando a taxa do IVA da Restauração

HOTEL RURAL GUERREIROS DO RIO

1. Dados gerais:

- a) Designação comercial
- b) Designação social
- c) Concelho
- e) Freguesia
- f) Coordenadas GPS
- g) Proprietário
- g) Responsável técnico
- g) Contactos telefónicos
- g) Contactos fax
- g) e-mail
- g) Redes sociais

Guerreiros do Rio - River Hotel

Alcoutim

Alcoutim

37° 23' 48" N / 07° 26' 53" W

281 540 170 / 96 10 11 132

281 540 179

reservas@guerreirosdorio.com

2. Em que categoria se insere a Unidade Hoteleira:

- a) 1 Estrelas
- b) 2 Estrelas
- c) 3 Estrelas
- d) 4 Estrelas
- e) 5 Estrelas
- f) Casa de campo
- g) Agro turismo
- h) Hotel rural
- i) Licenciamento TP 1
- j) Licenciamento TP 2
- k) Licença de utilização da Câmara Municipal
- l) Data da última auditoria de classificação do empreendimento turístico:

Sim

Não

Sim

Não

1

--

SIM

4. Qual a capacidade do empreendimento?

--

5. Estratégia de Posicionamento

5.1 Que segmento de mercado abrange a unidade hoteleira:

- a) Negócios
- b) Lazer
- c) Famílias

Atual

Pretendida

- d) Cultural
- e) Gastronómico
- f) Religioso
- g) Saúde

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

5.2 Qual a origem dos clientes da unidade hoteleira:

- a) Nacionais
- b) Estrangeiros

% Atual

% Pretendida

5.3 Ações de internacionalização:

- a) Fez estudo de mercado no âmbito da internacionalização?
- b) Participou em feiras e certames no âmbito da internacionalização?
- c) Efetuou ações de divulgação do Hotel no mercado externo?

Sim

☐
☐
☐

Não

☐
☐
☐

Pretende

☐
☐
☐

Que países?

5.4 Existe algum tipo de certificação na unidade hoteleira:

- a) Sistema de Gestão da Qualidade
- b) Sistema de Gestão do Ambiente
- c) Rótulo Ecológico Comunitário
- d) Sistema de Gestão de Segurança
- e) Controlo Alimentar-HACCP
- f) Certificação Energética
- g) Certificação Eco hotel
- h) Higiene e Segurança no Trabalho

Sim

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

Não

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

Pretende

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

6. Plano de Marketing

6.1 Imagem institucional

- a) Existe logotipo?
- b) É efetuado o tratamento imagem institucional para suportes gráficos?
- c) Existe Marca Registrada?

Sim

☐
☐
☐

Não

☐
☐
☐

Pretende

☐
☐
☐

6.2 Indique os meios utilizados para realizar ações de divulgação do hotel:

- a) WEBSITE
- b) Redes Sociais
- c) Brochuras
- d) Marketing direto e seletivo (correio eletrónico)
- e) Guias turísticos locais
- f) Participação em Feiras/Certames

☐
☐
☐
☐
☐
☐

- g) Promoção via estruturas associativas
- h) Integração em rotas turísticas
- i) Tipo de eventos desenvolvidos ao longo do ano no empreendimento ou fora

☐
☐

6.3 De que forma o cliente efetua as reservas na unidade de alojamento:

- a) Contacto Direto (no Hotel Rural)
- b) Reservas via Agências de Viagens
- c) Central de reserva própria
- d) Via estruturas associativas

Sim

☐
☐
☐
☐

Não

☐
☐
☐
☐

Pretende

☐
☐
☐
☐

6.4 Indique, das seguintes entidades, quais possuem acordos de parceria com a unidade hoteleira:

- a) Empresas Entretenimento e Lazer
- b) Museus/ Galerias de Arte/ Teatros
- c) Associações locais e regionais
- d) Agências de Turismo/ Postos de Turismo
- e) Câmaras Municipais, Juntas de freguesia
- f) Instituições Bancárias
- g) Jornais
- h) Empresas de Manutenção
- i) Publicidade
- j) Telemóveis
- l) Central de Compras
- m) Fornecimento de eletricidade
- n) Turismo de Portugal
- o) Associação dos Hotéis Rurais de Portugal
- p) Outros. Quais?

Sim

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

Pretende

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

Quais

6.5 Indique as entidades que recomendam a V/ unidade hoteleira

- a) Guia Michelin
- b) Rotary club
- c) Booking
- d) Outras

Sim

☐
☐
☐
☐

Não

☐
☐
☐

6.6 Indique, quais os locais de interesse que os seus hóspedes podem visitar:

- a) Museus
- b) Galerias de arte
- c) Igrejas
- d) Castelos

Sim

☐
☐
☐
☐

Pretende

☐
☐
☐
☐

Quais

- e) Centro histórico _____
- f) Outros _____

☐
☐
☐
☐

6.7 Produção interna

- a) Existe produção de vinho? _____
- b) Quantos hectares de vinha? _____
- c) Existe produção de azeite? _____
- d) Quantos hectares de azeite? _____
-) Fabrico de artesanato? _____
- f) Existe produção de outro produto? _____
- g) Qual _____
- h) Quantidade _____

Sim

☐
☐
☐
☐
☐

Não

☐
☐
☐
☐

7. Instalações

7.1 Acessos

- a) A entrada de serviço é distinta da entrada para os clientes? _____
- b) Existe acesso privativo às unidades de alojamento? _____
- c) A unidade hoteleira tem mais de dois pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
- d) A unidade hoteleira tem mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão? _____
- e) A unidade hoteleira possui elevador? _____
- f) O elevador serve todos os pisos onde se situam instalações destinadas aos hóspedes? _____
- g) Existem acessos adaptados a pessoas com mobilidade reduzida? (Rampas, Cadeira de escada, etc.) _____
- h) É permitida a entrada de animais, exceto cães guia ? _____

Sim

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

Não

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

Pretende

☐
☐
☐
☐
☐
☐

7.2 Zonas Comuns

- a) Existe local identificado de receção para check-in, check-out e informações aos hóspedes? _____
- b) Existe uma área destinada aos serviços de refeições, pequenos-almoços ou bar? _____
- c) Existem instalações sanitárias nas zonas comuns? _____
- d) Existem salas de estar? _____
- e) Qual a área total das salas de estar? _____
- f) As salas de estar encontram-se equipadas com mesas, sofás ou cadeiras? _____
- g) Existe algum tipo de climatização nas áreas comuns que garantam o conforto térmico dos clientes? _____
- h) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento central / lareira / elétrico _____
- i) Existe algum tipo de climatização nos corredores dos hóspedes ? _____
- j) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento Central _____
- k) Existe contrato de manutenção preventiva das unidades de climatização? _____
- l) Existe contrato de manutenção corretiva das unidades de climatização? _____

Sim

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

Não

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

Pretende

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

7.3 Zonas de Serviço

- a) Existe cozinha ou copa?
- b) Existe zona de armazenagem?
- c) Na zona destinada ao pessoal de serviço, existem instalações sanitárias e vestiários?
- d) Existe acesso vertical de serviço aos pisos de alojamento independente do acesso dos clientes?

Sim	Não	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7.4 Fontes de energia

7.4.1 Assinale as fontes de energia utilizadas na unidade hoteleira?

- a) Abastecimento público
- b) Fonte de energia renovável
- c) Gerador com inversor automático (falha da rede)
- d) Outros. Quais? _____

Sim
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

7.5 Água

- a) O abastecimento de água na unidade hoteleira é efetuado através da rede pública?
- b) Existe abastecimento de água através de captações superficiais ou subterrâneas?
- c) Se sim. Possuem título de utilização dos recursos hídricos?
- d) As águas residuais são encaminhadas para sistema público de saneamento?
- e) Se não. Existe sistema de tratamento próprio de águas residuais?

Sim	Não	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7.6 Saúde e segurança

7.6.1 Dos seguintes sistemas, indique os que existem na unidade hoteleira?

- a) Sistema de deteção e alarme de incêndio
- b) Sistema de extinção de Incêndios
- c) Sistema de iluminação de emergência
- d) Posto de primeiros socorros

Tem	Não Tem	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7.6.2 Dos seguintes meios de segurança passiva, quais existem na unidade hoteleira?

- a) Alarme de Intrusão
- b) Ligação à central de alarmes
- c) Vídeo vigilância CCTV (Zonas públicas e de circulação)
- d) Outro. Qual? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Unidades de alojamento (quartos ou apartamentos)

8.1 Indique o n.º quartos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

8.1.1 Quartos individuais:

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5[m²
- c) • Área compreendida entre [14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

Qt. Atual	Pretendida
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8.1.2 **Quartos duplos:**

- a) • Área inferior a 17m²
- b) • Área compreendida entre]17-19,5[m²
- c) • Área compreendida entre [19,5-22,5] m²
- d) • Área maior 22,5 m²

8.1.3 **Suites** (quarto+sala de estar equipada separável)

- a) • Área da sala de estar inferior a 10m²
- b) • Área da sala de estar superior a 10m²

8.1.4 Se existirem quartos com áreas inferiores à menor área indicada para cada um dos quartos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.2 Indique, caso aplicável, o n.º apartamentos existentes na unidade hoteleira com a respetiva área correspondente

Qt. Atual Pretendida

8.2.1 **Apartamentos com um quarto individual:**

- a) • Área inferior a 25,5 m²
- b) • Área compreendida entre [25,5-30[m²
- c) • Área compreendida entre [30-35] m²
- d) • Área maior a 35 m²

8.2.2 **Apartamentos em estúdio:**

- a) • Área inferior a 21 m²
- b) • Área compreendida entre [21-24[m²
- c) • Área compreendida entre [24-27] m²
- d) • Área maior a 24 m²

8.2.3 **Apartamentos com um quarto duplo:**

- a) • Área inferior a 28 m²
- b) • Área compreendida entre [28-33] m²
- c) • Área compreendida entre]33-38] m²
- d) • Área maior a 38 m²

8.2.4 **Quartos suplementares dos apartamentos:**

- a) • Área inferior a 12m²
- b) • Área compreendida entre [12-14,5] m²
- c) • Área compreendida entre]14,5-17,5] m²
- d) • Área maior 17,5 m²

8.2.5 Se existirem apartamentos com área inferior a 12m² de área, para cada um dos apartamentos, indique a data do Projeto de Arquitetura aprovado:

____ / ____ / ____

8.3 Características das unidades de alojamento

- a) Existem unidades de alojamento com fechadura eletrónica?
- b) Todas as instalações sanitárias das unidades de alojamento são constituídas por sanita, lavatório e duche ou banheira?
- c) Existe alguma unidade de alojamento adaptada a clientes com mobilidade condicionada?
- d) Existe algum tipo de climatização nas unidades de alojamento?
- e) Se sim. Qual(ais)? Aquecimento
- f) Qual a percentagem de unidades de alojamento que permite que o cliente regule o sistema de climatização?
- g) Caso aplicável, quantas unidades de alojamento possuem varandas com área mínima de 4m²?
- h) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de estar(sofá ou maple, mesa de apoio e iluminação)?
- i) Quantas unidades de alojamento possuem zonas de trabalho (cadeira, mesa de trabalho, iluminação e tomada)?
- j) Qual a dimensão dos colchões das camas individuais?
- l) Qual a dimensão dos colchões das camas de casal?

Sim	Não	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8.4 Sistema de Vídeo e Áudio

- a) Nas unidade de alojamento existe TV a cores com controlo remoto?
- b) Nas casas de banho existe sistema de som?
- c) Existe música e filmes a pedido com mais de 20 opções?
- d) Existe acesso a mais de 20 canais de TV?

Sim	Não	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8.5 Telecomunicações

- a) Existem meios de comunicação com o exterior acessíveis aos hóspedes (telefone+e-mail)?
- b) Existe telefone nos quartos com acesso à rede exterior?
- c) Existe acesso à internet na zona comum?
- d) Existe acesso à internet em banda larga nas zonas comuns?
- e) A internet nas zonas comuns é gratuita?
- f) Existe acesso à internet nas unidades de alojamento?
- g) Existe acesso à internet em banda larga nas unidades de alojamento?
- h) A internet nas unidades de alojamento é gratuita?
- i) Existe sistema de registo de mensagens de voz?

Sim	Não	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8.6 Equipamentos Suplementares

- a) Existe informação sobre o período do pequeno almoço, hora do check-out e período de funcionamento das instalações e equipamentos do hotel?
- b) As unidades de alojamento possuem Manual do serviço de A a Z?

Sim	Não	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- c) Existem amenidades de escritório (Lápis/caneta, papel e envelopes)?
- d) Existem amenidades de conforto (kit engraxar, calçadeira e kit costura) a pedido?
- e) Nas zonas comuns existem jornais diários ou informação impressa diária?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Equipamento/Mobiliário

9.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas unidades de alojamento:

- a) Solução para ocultação da luz exterior
- b) Roupeiro ou solução equivalente
- c) Cabides
- d) Cadeiras ou sofás
- e) Mesa-de-cabeceira ou soluções de apoio equivalentes
- f) Luzes de cabeceira
- g) Tomadas de eletricidade
- h) Equipamento para colocar bagagens
- i) Cesto de papéis
- j) Espelho de corpo inteiro
- l) Cobertor ou édredon adicional
- m) Interruptor geral junto da cama
- n) Minibar
- o) Zona de estar ou zona de trabalho
- p) Cofre
- q) Cama suplementar/berço a pedido
- r) Menu de almofadas
- s) Interruptor geral automático

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

9.2 Equipamento das salas de estar e de refeições nas Unidades de Alojamento

9.2.1 Nas unidades de alojamento, existem salas de estar e de refeições?

Sim	Não	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9.2.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Mesa de refeições ou adaptável para o efeito
- b) Cadeiras e sofá
- c) Loijas e vidros
- d) Talheres

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

9.3 Equipamento da cozinha ou kitchenette

9.3.1 Nas unidades de alojamento existem cozinhas ou kitchenette?

Sim	Não	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9.3.2 Se sim, assinale os equipamentos que as constituem:

- a) Frigorífico
- b) Micro-ondas
- c) Lava-loijas
- d) Utensílios de cozinha

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

- e) Fogão ou placa e exaustor de fumos
- 9.3.3 Quantas unidades de alojamento possuem cozinhas ou kitchenette?

9.4 Acessórios Sanitários

9.4.1 Assinale o(s) equipamento(s) existentes nas instalações sanitárias das unidades de alojamento:

- a) Espelho
- b) Toalhas (1 de rosto e 1 de banho por pessoa)
- c) Suporte para toalhas
- d) Iluminação no espelho do lavatório
- e) Caixote do lixo
- f) Saco de lavandaria
- g) Tapete ou toalha de chão
- h) Secador de cabelo
- i) Roupão
- j) Espelho de cosmética
- l) Aquecimento de toalhas
- m) Balança
- n) Sabonete ou gel de banho
- o) Champô
- p) Touca de banho
- q) Escova e pasta de dentes a pedido
- r) Lâmina e gel de barbear a pedido
- s) Lima de unhas e algodão de limpeza a pedido

9.4.2 Extras

- a) Quantas instalações sanitárias possuem banheira e duche separados?
- b) Quantas instalações sanitárias possuem lavatório adicional?
- c) Quantas instalações sanitárias possuem bidé?
- d) Quantas instalações sanitárias possuem separação física entre área limpa (lavatório e duche ou banheira) e área suja (sanita e lavatório)?

9.5 Custos de Manutenção

- a) Valor médio anual em manutenção de instalações físicas
- b) Valor médio anual em manutenção de equipamentos

Valor (€)

10. Estacionamento

- a) Existe garagem ou parque de estacionamento situado no hotel ou na sua proximidade?
- b) Se sim, qual a sua capacidade (n.º de lugares)?
- c) A garagem privativa do hotel, se existir, tem acesso direto à receção?
- d) Existe possibilidade de estacionamento de autocarros?
- e) Existe local que permita o estacionamento temporário de viaturas para tomada e largada de clientes e bagagens?

Sim	Não	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Serviços			
11.1 Limpeza e arrumação das unidades de alojamento			
a) A Limpeza e arrumação das unidades de alojamento é realizada diariamente?	Sim	Não	Pretende
b) Existe verificação dos quartos para a noite (abertura da cama, troca de toalhas e limpeza)?			
c) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de toalhas das instalações sanitárias:			
c1) Sempre que muda o cliente			
c2) No mínimo duas vezes por semana			
c3) Diariamente, a pedido do cliente			
d) Assinale com que frequência é efetuada a mudança de roupa de cama:			
d1) Sempre que muda o cliente			
d2) No mínimo uma vez por semana			
d3) No mínimo duas vezes por semana			
11.2 Alimentação e bebidas			
a) Existe serviço de bar (associado ou não a outra área)?	Sim	Não	Pretende
b) Existem bebidas à disposição do cliente (sem serviço de bar)?			
c) É efetuado o serviço de refeições diariamente?			
d) Existe equipamento para chá e café nas unidades de alojamento?			
11.3 Qual o número de horas de funcionamento de room service de bebidas e refeições ligeiras?			
a) 8 horas			
b) 16 horas			
c) 24 horas			
11.4 Pequeno-Almoço			
a) Existe serviço de pequeno almoço?	Sim	Não	Pretende
b) Existe pequeno-almoço <i>buffet</i> ou <i>à-la-carte</i> ?			
c) Existe pequeno-almoço <i>à-la-carte</i> nas unidades de alojamento?			
11.5 Receção e Acolhimento			
a) Existe serviço de atendimento permanente (presencial ou automático)?	Sim	Não	Pretende
b) Existe serviço de receção bilingue (Português/Inglês)?			
c) Existe serviço de receção multilingue (Português, Inglês e outra língua estrangeira)?			
d) Existe Porteiro (Trintanário)?			
e) Existe serviço de Valet Parking?			
f) É efetuado o serviço de informação e reservas?			
g) Existe serviço de aceitação e entrega de mensagens?			
h) É realizado o serviço de transporte de bagagens?			
i) É realizado o serviço de depósito de bagagens			

- j) Existe Livro de Reclamações?
- l) Existe letreiro informativo do Livro de Reclamações, visível a todos os clientes?

11.6 Qual o número de horas de serviço de receção presencial?

- a) 8 horas
- b) 16 horas
- c) 24 horas

11.7 Lavandaria e Engomadoria

- a) É efetuado o serviço de Lavandaria e Engomadoria?
- b) Se a entrega de vestuário na Lavandaria/Engomadoria for anterior às 9 horas, está pronto no mesmo dia (exceto fins de semana)?

Sim	Não	Pretende

11.8 Outros serviços

- a) A unidade hoteleira aceita cartões de crédito e débito?
- b) Existe depósito de valores na receção?
- c) Existe serviço de despertar?
- d) Existe serviço de correio e telefax?
- e) Existe venda de revistas e jornais diariamente?
- f) São efetuados serviços de costura?
- g) É realizado serviço de engraxar calçado?
- h) Existe transporte privativo do estabelecimento?
- i) Encontra-se disponível serviço de Babysitter a pedido?

Sim	Não	Pretende

12. Pessoas ao serviço

12.1 Indique o número de Pessoas ao serviço na unidade hoteleira

- a) Efetivos
- b) Sazonais

Quantidade

12.2 Indique o número de pessoas ao serviço por nível de habilitação literária

- a) Nível I - Inferior ao 1º Ciclo do Ensino Básico
- b) Nível II - 1º, 2º ou 3º Ciclo do Ensino Básico
- c) Nível III - Ensino Secundário
- d) Nível IV - Ensino Pós-secundário não superior
- e) Nível V - Ensino Superior - Bacharelato
- f) Nível VI - Ensino Superior - Licenciatura
- g) Nível VII - Ensino Superior - Mestrado
- h) Nível VIII - Ensino Superior - Doutoramento

Quantidade

12.3 Em que áreas pretendem contratação de novo pessoal (caso aplicável)?

- a) Serviço de receção
- b) Serviço de pequenos-almoços
- c) Serviço de refeições
- d) Serviço de bar
- e) Serviço telefónico
- f) Serviço de arrumação e limpeza
- g) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Quantidade
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

12.4 Formação

- a) Existe Manual de procedimentos para os colaboradores?
- b) Os colaboradores possuem formação adequada para desenvolver as suas tarefas?
- c) Os colaboradores têm formação anual de 35 horas obrigatória
- d) Em que áreas são as necessidades de formação?
 - d1) Gestão de Alojamentos
 - d2) Comunicação e Marketing
 - d3) Contabilidade Hoteleira
 - d4) Gestão de Comidas e Bebidas
 - d5) Primeiros Socorros
 - d6) Gestão de Recursos Humanos
 - d7) Outras. Quais? _____

Sim	Não	Talvez
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Seguros

13.1 A unidade hoteleira possui contratos de seguros

- a) Para o pessoal
- b) Para o cliente
- c) Para as instalações

Sim	Não
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Técnicas de Informação e Comunicação

14.1 Equipamento Informático

- a) O equipamento Informático existente encontra-se atualizado?
- b) Existem impressoras?
- c) Possuem fotocopiadoras?
- d) Existe Central telefónica?
- e) Existe Fax?
- f) Existe equipamento de projeção (Videoprojector/Tela de Projeção/Flipchart)?
- g) Existe ligação wireless?
- h) Outros. Quais? _____

Sim	Não	Pretende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14.2 Software Informático

- Existe sistema de gestão para hotelaria?
- Existe sistema interno para efeitos contabilísticos?
- Outros. Quais?

Sim	Não	Pretende

14.3 Comunicação/Pesquisa/Serviços através da Internet

- Comunica com clientes/fornecedores através de correio eletrónico?
- A unidade hoteleira possui página WEB?
- É possível efetuar reservas na unidade hoteleira através da internet?
- É possível efetuar o pagamento dos serviços prestados pelo hotel através da internet?
- Encontra-se disponível informação na internet sobre preços, horários e localização?
- Encontram-se disponíveis reservas de serviços adicionais ao Hotel (Rent-a-car; Barcos)?
- A internet é utilizada na pesquisa de informação sobre bens e serviços?
- É efetuada a Compra/Encomenda de bens e serviços pela internet?
- É utilizado o serviço de internet Banking pela unidade hoteleira?

[illegible]

15. Lazer

15.1 Quais dos seguintes equipamentos/instalações (interior) existem no hotel:

- a) Business center (com computador, acesso à internet, impressora, etc)
- b) Ginásio (com pelo menos 4 equipamentos diferentes)
- c) Spa (com pelo menos 4 equipamentos)
- d) Squash
- e) Cabeleireiro
- f) Sala de jogos
- g) Biblioteca/Espaço de Leitura
- h) Discoteca/Salão de Danças
- i) Piscina interior
- j) Piscina aquecida
- l) Outros. Quais?
- m) Área total destinada a equipamentos complementares (spa, ginásio, squash, etc.)
- n) Área total de espaços destinados a reuniões

Tem	Não Tem	Pretende

Área Total

15.2 Quais dos seguintes equipamentos/instalações existem no exterior:

- a) Piscina exterior
- b) Golf/Minigolfe
- c) Campo de Futebol
- d) Campo de Ténis
- e) Campo de Vólei
- f) Pista de Hipismo
- g) Parque Infantil

[illegible]

- | | |
|---|--|
| h) Petanque | |
| i) Outros. Quais? | |
| j) Área total de espaços verdes | |
| l) Área total destinada a equipamentos complementares (equipamentos desportivos, parque infantil, etc.) | |

Area Total

15.3 Existe um Clube para crianças do próprio hotel, pelo menos 6 horas por dia

- a) Para crianças até 3 anos
- b) Para crianças com mais de 3 anos

Tem	Não Tem	Pretende

16. Atividades de Animação

16.1 Assinale as atividades desenvolvidas pela unidade hoteleira ou por entidade externa.

- a) Atividades de Contacto com a Natureza
- b) Percursos Pedestres
- c) Observação de Animais
- d) Canoagem
- e) Atividades Equestres
- f) Bicicleta/Jipe/Moto
- g) Ténis/Futebol/Vólei
- h) Golfe/Minigolfe
- i) Parque Aquático
- j) Piscina (Hidroginástica, etc.)
- l) Ginásio (Aeróbica, Fitness, Step, etc.)
- m) SPA/Estética
- n) Terapêutica Termal
- o) Animação de Crianças
- p) Organização de Festas/Reuniões/Eventos
- q) Venda de Produtos locais
- r) Produção Local de _____
- s) Licença de produção para _____
_____ outro
- t) Outras. Quais? _____

[illegible]

17. Qualidade Urbanística

- a) Foi efetuado o Aproveitamento/valorização de edificações pré-existentes (com interesse individual ou de conjunto)?

Sim **Não** **Pretende**

18. Relativamente aos critérios de boas práticas ambientais adotados na unidade hoteleira, indique se:

- a) Estão instalados redutores de caudal nas torneiras (duchas, lavatórios, bidés)?
 - b) Existe informação adequada nas casas de banho que contribua para a economia da água por parte dos hóspedes?
 - c) É efetuado controlo diário da existência de perdas de água no empreendimento?
 - d) Os hóspedes são informados sobre a política de mudança de lençóis e toalhas?
 - e) Existe informação acessível aos hóspedes sobre a utilização racional das luzes?
 - f) São utilizados sensores de presença (Iluminação temporizada)?
 - g) Existe um sistema de corte de energia por cartão-chave nos quartos?
 - h) Os equipamentos têm uma eficiência energética de, pelo menos, classe B?
 - i) Existem equipamentos com recurso a Energias Renováveis?
 - j) Existe informação disponível aos hóspedes sobre a utilização racional do aquecimento e do ar condicionado?
 - l) As janelas têm um grau adequadamente elevado de isolamento térmico e acústico?
 - m) Existe serviço público diário de recolha de lixo?
 - n) Existe sistema de armazenagem de resíduos na unidade hoteleira?
 - o) Os funcionários fazem a triagem de resíduos do empreendimento?
 - p) Os espaços verdes são geridos de acordo com os princípios da agricultura biológica?
 - q) Os equipamentos geradores de ruído, em zonas de clientes, possuem insonorização (especialmente elevadores e sistemas de ar condicionado)?
 - r) Tem empresa de recolha de óleo alimentar usado?
 - s) Qual a quantidade, em média, que produz de óleo alimentar usado por mês?
- Tem interesse num serviço de gestão de resíduos que lhe recolha, não só o óleo alimentar usado,
- t) mas também os outros resíduos passíveis de serem reciclados, como as garrafas de vidro e de plástico, o papel e o cartão, as rolhas de cortiça e as latas de alumínio?
- u) Tem contentores para esta recolha seletiva?
- v) Tem capacidade de armazenamento destes resíduos, durante uma semana?
- x) Tem interesse num selo verde que reconheça e evidencie o seu estabelecimento das boas práticas de reciclagem, dando um fim correto aos seus resíduos?
- y) Já tem alguma empresa que lhe ofereça este serviço completo na área da reciclagem, com uma recolha periódica?

Sim

Não

Pretende

[illegible]

19. Apreciação sobre a unidade hoteleira

19.1 Assinale os itens que melhor caracterizam as instalações

- a) Modernas
- b) Funcionais

Pretende melhorar

c) Bem decoradas

d) Acolhedoras

☐
☐
☐
☐

19.2 Assinale os itens que melhor caracterizam o hotel

a) Os serviços promovidos pelo hotel são efetivamente prestados

b) O hotel enquadra-se no ambiente e imagem da região

c) Os acessos e indicações internas são adequados

d) Os acessos e indicações externas são adequados

e) O preço dos produtos /serviços é informado de forma clara

f) As sugestões e reclamações são aceites e as causas resolvidas

g) As refeições transmitem qualidade e higiene

h) A direção detém técnicas para obter o feedback do cliente

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

Sim

Não

19.3 Existem questionários para averiguar a satisfação do cliente?

☐
☐

20. Assinale os fatores que podem limitar a atividade do estabelecimento

a) Fracas acessibilidades

b) Alojamento com capacidade limitada

c) Dificuldade em encontrar pessoal com formação apropriada

d) Excesso de burocracia e regulamentação do sector

e) Insuficiente desenvolvimento das redes de cooperação empresarial

f) Promoção turística insuficiente

g) Falta de conhecimento do mercado

h) Insuficiência da procura

i) Preços de venda demasiado elevados

j) Preços de venda demasiado baixos

l) Elevado absentismo do pessoal ao serviço

m) Dificuldades financeiras

n) Outras razões. Quais?

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

20.1 Considerando os fatores que limitam a atividade da empresa, de que forma o Turismo de Portugal, a AICEP (Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal) e a Associação dos Hotéis Rurais de Portugal podem contribuir para a dinamização da sua unidade hoteleira.

Promoção Nacional e Internacional / Promoção das Potencialidades das proximidades





Financiamento:

