



# Manual de Boas Práticas dos Solares de Portugal

Autor:

- TURIHAB – Associação do Turismo de Habitação

Consultoria:

- QGI, Gestão de Sistemas de Avaliação da Qualidade S.A.  
- CENTER – Central Nacional do Turismo no Espaço Rural

Entidade Certificadora:

- APCER – Associação Portuguesa de Certificação

Projecto: N.º 117/DGT/03 – Qualificação dos Solares de Portugal  
Subprograma 4 – Medida 4.3 – PIQTUR

**Todos os direitos Reservados – TURIHAB**  
**É expressamente proibida a reprodução total ou parcial deste documento**  
**sem a prévia autorização do autor.**

Financiado pelo PIQTUR – Programa de Intervenção para a Qualificação do Turismo

**2005**



## MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

# *Solares de Portugal*



# *Solares de Portugal*



## INDICE

### **CAPITULO I INTRODUÇÃO**

|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
| 1 | OBJECTIVO DO MANUAL.....      | 6 |
| 2 | ÂMBITO DO MANUAL .....        | 6 |
| 3 | DESTINATÁRIOS DO MANUAL ..... | 8 |
| 4 | ORGANIZAÇÃO DO MANUAL .....   | 8 |

### **CAPITULO II REDE**

|   |                                                         |    |
|---|---------------------------------------------------------|----|
| 1 | INTRODUÇÃO .....                                        | 10 |
| 2 | MISSÃO, OBJECTIVOS E POLÍTICA DE QUALIDADE DA REDE..... | 10 |
| 3 | MISSÃO .....                                            | 10 |
| 4 | SERVIÇOS PRESTADOS PELAS CASAS .....                    | 11 |
| 5 | DESTINATÁRIOS DO ACOLHIMENTO.....                       | 11 |

### **CAPITULO III CONTRATO**

|   |                             |    |
|---|-----------------------------|----|
| 1 | NATUREZA DO CONTRATO .....  | 13 |
| 2 | CONDIÇÕES DE ADMISSÃO.....  | 13 |
| 3 | OBRIGAÇÕES DAS PARTES ..... | 14 |
| 4 | CONDIÇÕES DE DEMISSÃO.....  | 15 |
| 5 | ASSOCIATIVISMO.....         | 15 |
| 6 | ANEXOS .....                | 15 |

### **CAPITULO IV ACOLHIMENTO**

|   |                                  |    |
|---|----------------------------------|----|
| 1 | OBJECTIVO.....                   | 17 |
| 2 | ACTIVIDADES DE ACOLHIMENTO ..... | 17 |
| 3 | FORMA DE ACOLHIMENTO .....       | 20 |

### **CAPITULO V INFORMAÇÃO**

|   |                                      |    |
|---|--------------------------------------|----|
| 1 | OBJECTIVO.....                       | 22 |
| 2 | ÂMBITO .....                         | 22 |
| 3 | RESPONSABILIDADE .....               | 22 |
| 4 | IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO .....      | 22 |
| 5 | INFORMAÇÕES PRESTADAS .....          | 23 |
| 6 | FORMAS DE PRESTAR A INFORMAÇÃO ..... | 23 |
| 7 | NOTAS IMPORTANTES .....              | 24 |

### **CAPITULO VI RESERVAS**

|   |                    |    |
|---|--------------------|----|
| 1 | OBJECTIVO.....     | 26 |
| 2 | ÂMBITO .....       | 26 |
| 3 | PROCEDIMENTOS..... | 26 |



## **CAPÍTULO VII ENTRADAS E SAÍDAS**

|   |                                          |    |
|---|------------------------------------------|----|
| 1 | OBJECTIVO .....                          | 29 |
| 2 | ÂMBITO .....                             | 29 |
| 3 | LOCALIZAÇÃO DA CASA .....                | 29 |
| 4 | LOCAL DE ENTRADA E DE SAÍDA .....        | 29 |
| 5 | PROCEDIMENTOS DE ENTRADA.....            | 30 |
| 6 | PROCEDIMENTOS DE SAÍDA.....              | 32 |
| 7 | DOCUMENTOS E REGISTOS.....               | 33 |
| 8 | COMPORTAMENTOS À ENTRADA E À SAÍDA ..... | 33 |
| 9 | PROBLEMAS MAIS FREQUENTES.....           | 34 |

## **CAPÍTULO VIII ALOJAMENTO**

|   |                              |    |
|---|------------------------------|----|
| 1 | OBJECTIVO DO SERVIÇO .....   | 38 |
| 2 | ÂMBITO DO SERVIÇO .....      | 38 |
| 3 | ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO ..... | 38 |
| 4 | PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.....    | 40 |

## **CAPÍTULO IX PEQUENOS ALMOÇOS**

|   |                                                            |    |
|---|------------------------------------------------------------|----|
| 1 | OBJECTIVO .....                                            | 52 |
| 2 | ÂMBITO DO SERVIÇO .....                                    | 52 |
| 3 | INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS .....                           | 52 |
| 4 | ORGANIZAÇÃO DOS PEQUENOS ALMOÇOS .....                     | 53 |
| 5 | APROVISIONAMENTOS .....                                    | 54 |
| 6 | SERVIÇO DE COZINHA .....                                   | 58 |
| 7 | SERVIÇO DE PEQUENO ALMOÇO.....                             | 60 |
| 8 | MANUTENÇÃO, HIGIENE E SEGURANÇA NOS PEQUENOS ALMOÇOS ..... | 62 |
| 9 | PESSOAL DO SERVIÇO .....                                   | 63 |

## **CAPÍTULO X ANIMAÇÃO**

|   |                                                 |    |
|---|-------------------------------------------------|----|
| 1 | OBJECTIVO .....                                 | 66 |
| 2 | ÂMBITO .....                                    | 66 |
| 3 | PROCEDIMENTOS.....                              | 66 |
| 4 | INFRAESTRUTURAS E ACTIVIDADES DE ANIMAÇÃO ..... | 68 |

## **CAPÍTULO XI MANUTENÇÃO**

|   |                                 |    |
|---|---------------------------------|----|
| 1 | OBJECTIVO .....                 | 70 |
| 2 | EQUIPAMENTOS .....              | 70 |
| 3 | MANUTENÇÃO (REGRAS GERAIS)..... | 71 |

## **CAPÍTULO XII AMBIENTE, SEGURANÇA E ENVOLVENTE**

|   |                    |    |
|---|--------------------|----|
| 1 | OBJECTIVO .....    | 73 |
| 2 | ÂMBITO .....       | 73 |
| 3 | PROCEDIMENTOS..... | 73 |



## **CAPÍTULO XIII MONITORIZAÇÃO**

|   |                                              |    |
|---|----------------------------------------------|----|
| 1 | MELHORIA CONTÍNUA NAS CASAS .....            | 81 |
| 2 | OBJECTIVO DA MONITORIZAÇÃO .....             | 81 |
| 3 | MODELO DE MONITORIZAÇÃO .....                | 82 |
| 4 | PAPEL DO PROPRIETÁRIO NA MONITORIZAÇÃO ..... | 88 |
| 5 | DOCUMENTOS E REGISTOS .....                  | 88 |

### **ANEXOS:**

- Anexo I – Dossier de candidatura
- Anexo II – Estatutos da TURIHAB
- Anexo III – Norma de certificação ERS 3001
- Anexo IV – Questionário aos Hóspedes
- Anexo V – Auditoria (Exemplo de Questionário)



# **CAPITULO I**

## **INTRODUÇÃO**



*Solares de Portugal*



## 1 OBJECTIVO DO MANUAL

**Assegurar a qualidade na prestação dos serviços de acolhimento Solares de Portugal.**

O objectivo deste manual é o de assegurar a qualidade do acolhimento na generalidade das Casas **Solares de Portugal**, traduzida na satisfação das necessidades e expectativas dos hóspedes e na preocupação de melhoria contínua dos serviços prestados.

Este manual pretende ser uma ferramenta de apoio e orientação das Casas associadas da rede **Solares de Portugal**, constituindo um repositório de boas práticas na organização e prestação dos serviços de acolhimento

Por outras palavras, o presente manual procura **contribuir** para:

- uma eficiente gestão e organização internas dos serviços de cada Casa, através da divulgação das melhores práticas e do incentivo à valorização dos recursos humanos afectos à sua exploração, nomeadamente através da formação;
- uma preocupação de cada Casa, com a qualidade dos serviços prestados aos hóspedes e com a salvaguarda dos aspectos de higiene e segurança envolvidos nessa prestação, numa perspectiva de melhoria contínua;
- a sensibilização para o respeito e preocupação concretos com as questões do ambiente;
- a sensibilização para a necessidade de se estar atento à evolução das tecnologias nos serviços de acolhimento, em particular no domínio da informação;
- a consolidação da rede de acolhimento nacional em espaço rural, através da criação de um nível de serviço associado à marca Solares de Portugal, em termos de imagem, desempenho e modelo de avaliação;
- a eficácia da divulgação da marca Solares de Portugal, junto dos mercados alvo e o estímulo à cooperação entre os respectivos membros;
- a dinamização de um modelo europeu de acolhimento em espaço rural.

## 2 ÂMBITO DO MANUAL

**Recomendar as boas práticas nos serviços de acolhimento Solares de Portugal.**

O presente manual destina-se a divulgar junto dos proprietários e colaboradores das Casas, as boas práticas no serviço de acolhimento **Solares de Portugal**, tendo em linha de conta quatro aspectos essenciais:

- As boas práticas comuns à generalidade da oferta de serviços de alojamento turístico
- O modelo europeu e nacional de oferta de serviços de alojamento em espaço rural e os respectivos aspectos específicos
- Os requisitos relativos às características do alojamento e aos serviços, estabelecidos na norma ERS3001P (Anexo III)



**Todos os requisitos da norma ERS3001P são mandatórios, isto é, devem ser cumpridos.**

**A norma ERS3001P deverá sempre estar de acordo com a legislação em vigor e reflectir as alterações que ocorram nesta última.**

Este manual fará três abordagens que se completam:

- Integração da Casa na rede
- Boas práticas associadas ao acolhimento
- Avaliação da qualidade do acolhimento

## **2.1 INTEGRAÇÃO DA CASA NA REDE SOLARES DE PORTUGAL**

Para enquadrar todos os colaboradores da Casa no modelo de acolhimento **Solares de Portugal**, é fundamental que todos tenham um conhecimento do que representa pertencer à esta rede.

Por outras palavras:

- Objectivos da criação da marca
- Serviços que prestam as Casas associadas
- Clientes da marca
- Parceria da Casa com a TURIHAB e responsabilidades de cada uma das partes
- Membros da rede **Solares de Portugal** e parceiros da Casa na prestação dos serviços de acolhimento.
- A Casa e a respectiva organização e recursos para a prestação dos serviços de acolhimento

## **2.2 BOAS PRÁTICAS NO ACOLHIMENTO SOLARES DE PORTUGAL**

Para que os serviços **Solares de Portugal** sejam prestados nas melhores condições é essencial que, exista um manual sobre o que é que se consideram as melhores práticas de organização e prestação dos serviços de acolhimento.

Serão abordadas, neste manual, as seguintes actividades associadas a este acolhimento:

| <b>Informações</b>       | <b>Atendimento</b>              |
|--------------------------|---------------------------------|
| <b>Reservas</b>          | <b>Animação</b>                 |
| <b>Entradas e Saídas</b> | <b>Manutenção e Conservação</b> |
| <b>Alojamento</b>        | <b>Ambiente</b>                 |
| <b>Pequenos Almoços</b>  | <b>Higiene e Segurança</b>      |

## **2.3 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO ACOLHIMENTO SOLARES DE PORTUGAL**

Para garantir que os serviços **Solares de Portugal** têm a qualidade que se pretende e que correspondem às necessidades e expectativas dos hóspedes é essencial que as Casas disponham de meios para fazer a avaliação desses serviços.



### 3 DESTINATÁRIOS DO MANUAL

**Definir os responsáveis e prestadores dos serviços de acolhimento Solares de Portugal.**

São destinatários do presente manual, todos os proprietários e colaboradores das Casas associados à gestão e prestação dos serviços de acolhimento prestados pela rede **Solares de Portugal**.

### 4 ORGANIZAÇÃO DO MANUAL

**Recomendações, procedimentos e comportamentos associados ao serviço de acolhimento das Casas: Conhecer o contexto em que se trabalha; Quem são os parceiros; Quais são as obrigações; Que recursos existem; Como está organizada; Que serviços se prestam; A quem se destinam os serviços; Como se pode garantir qualidade nos serviços que se prestam.**

| CAPÍTULOS |                                      | CONTEÚDO                                                                                                                                                                                   |
|-----------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I         | <b>Introdução</b>                    | Definição do objectivo, âmbito, destinatários e organização do manual de acolhimento dos <b>Solares de Portugal</b> .                                                                      |
| II        | <b>Rede</b>                          | Caracterização da rede a que as Casas estão associadas, como está organizada, os serviços que presta e os hóspedes que tem.                                                                |
| III       | <b>Contrato</b>                      | Referência aos compromissos mútuos e para com os hóspedes da Casa, que derivam do acordo celebrado entre esta e a TURIHAB.                                                                 |
| IV        | <b>Acolhimento</b>                   | Descrição geral do acolhimento e de todas as etapas operacionais desse serviço.                                                                                                            |
| V         | <b>Informação</b>                    | Definição das boas práticas na prestação de informações aos clientes e hóspedes, desde os contactos iniciais, passando pelas reservas até à despedida e regresso dos hóspedes à origem.    |
| VI        | <b>Reservas</b>                      | Definição das boas práticas no serviço de reservas: presenciais, telefónicas ou por correspondência.                                                                                       |
| VII       | <b>Entradas e Saídas</b>             | Definição das boas práticas à entrada e na despedida dos hóspedes.                                                                                                                         |
| VIII      | <b>Alojamento</b>                    | Definição das boas práticas na organização e prestação do serviço de alojamento (quartos e espaços comuns)                                                                                 |
| IX        | <b>Pequenos Almoços</b>              | Definição das boas práticas na organização e prestação do serviço de pequenos almoços.                                                                                                     |
| X         | <b>Animação</b>                      | Definição das boas práticas na prestação de serviços de animação (cultura, lazer e desporto).                                                                                              |
| XI        | <b>Manutenção</b>                    | Definição das boas práticas na manutenção e conservação da Casa (nomeadamente, quartos, espaços comuns e instalações sanitárias), edifícios anexos, equipamentos de apoio e de lazer, etc. |
| XII       | <b>Ambiente, Segurança e Envolve</b> | Definição das boas práticas, nos domínios do ambiente, energia, higiene, segurança e envolvente externa à Casa.                                                                            |
| XIII      | <b>Monitorização</b>                 | Definição de um modelo de avaliação adaptado à realidade do alojamento <b>Solares de Portugal</b> .                                                                                        |



## CAPITULO II

### A REDE



*Solares de Portugal*



## 1 INTRODUÇÃO

**Caracterizar a rede Solares de Portugal.**

Os **Solares de Portugal** constituem um património erigido, legados de antigas famílias, incluindo Casas Antigas, Quintas e Herdades e Casas Rústicas. Símbolos da gloriosa história e cultura portuguesas, permitem uma experiência única das vivências com um passado longínquo mas presente e acolhem com grande simplicidade e tradição.

A criação da rede **Solares de Portugal**, teve como um dos grandes objectivos a preservação de um património genuíno, da cultura de cada região e, principalmente, da nossa tradição.

A rede Solares de Portugal é composta por mais de 100 Casas espalhadas pelas diferentes regiões de Portugal Continental e das Regiões Autónomas.

## 2 MISSÃO, OBJECTIVOS E POLÍTICA DE QUALIDADE DA REDE

**Definir o papel atribuído à rede Solares de Portugal.**

## 3 MISSÃO

A rede **Solares de Portugal**, tem duas missões fundamentais:

- ❑ Prestar de um serviço de acolhimento turístico de elevada qualidade e de cariz familiar
- ❑ Fomentar o associativismo e cooperação entre as Casas que a integram

### 3.1 OBJECTIVOS

A rede **Solares de Portugal** tem como objectivo orientar a sua oferta de acolhimento turístico para as necessidades dos seus mercados destinatários.

### 3.2 POLÍTICA DA QUALIDADE

A rede **Solares de Portugal** e cada uma das Casas que a integram tem como política de qualidade, prestar um serviço de acolhimento que vá ao encontro das necessidades dos seus hóspedes e exceda as suas expectativas, aumentando o seu grau de satisfação, relativamente aos serviços prestados.

Para atingir essa política, as Casas devem procurar assegurar:

- a divulgação da marca **Solares de Portugal** e da sua oferta de acolhimento, junto dos seus mercados destinatários;
- a qualidade dos serviços de acolhimento prestados, numa perspectiva de melhoria contínua;
- a eficiência interna da rede e de cada uma das Casas, em termos de organização dos serviços de acolhimento e de valorização dos recursos humanos que colaboram na prestação desse serviços;
- a avaliação regular dos serviços de acolhimento prestados;
- a criação de um modelo de prestação do serviço de acolhimento, em termos de imagem e desempenho / nível de serviço.



## 4 SERVIÇOS PRESTADOS PELAS CASAS

**Enumerar os serviços concretos são prestados pelas Casas.**

Os serviços prestados pelas Casas da rede, são os seguintes:

- Alojamento turístico
- Pequenos almoços
- Atendimento dos hóspedes
- Informação turística
- Actividades de animação, lazer e desporto

## 5 DESTINATÁRIOS DO ACOLHIMENTO

**Caracterizar os destinatários dos serviços prestados pelas Casas.**

São destinatários dos serviços de acolhimento das Casas:

- Hóspedes ou potenciais hóspedes (destinatários finais)
- Centrais de reservas, operadores turísticos e agentes de viagens (destinatários intermédios)

A opção por uma Casa é determinada por:

- ☐ Condições gerais
- ☐ Informações obtidas, durante a reserva

A opinião dos hóspedes sobre a sua estada na Casa resulta dos seguintes factores:

- ☐ Localização e envolvente da Casa
- ☐ Aparência, conforto e limpeza da Casa
- ☐ Qualidade do pequeno almoço
- ☐ Acolhimento dos proprietários e pessoal da Casa, durante a estada
- ☐ Informações obtidas/fornecidas, durante a estada, sobre:
  - Casa e respectiva animação
  - Envolvente e animação externas à Casa
  - Outras informações
- ☐ Animação proporcionada pela Casa
- ☐ Experiências de lazer e animação desfrutadas, durante a estada, na região onde se situa a Casa



## CAPITULO III

### O CONTRATO



*Solares de Portugal*



## 1 NATUREZA DO CONTRATO

**Descrever o tipo de contrato existente entre a TURIHAB e as Casas.**

O contrato estabelecido entre a TURIHAB e as Casas associadas é um acordo de colaboração mútua, constituindo uma parceria estratégica destinada a assegurar a divulgação da informação, a promoção e comercialização do produto turístico – **Solares de Portugal**.

O contrato entre o associado e a TURIHAB baseia-se na apresentação de uma proposta de candidatura através da qual é efectuado o pedido de admissão e cuja a avaliação é da competência da Direcção desta associação.

## 2 CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

**Caracterizar das condições necessárias para pertencer aos Solares de Portugal.**

| CONDIÇÕES DE ADMISSÃO                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Pertencer a uma modalidade de Turismo no Espaço Rural: Turismo de Habitação; Agro-Turismo, Turismo Rural; Casa de Campo                                                                                         |
| <input type="checkbox"/> Constar nos registos como fornecedor de alojamento turístico de acordo com o regime jurídico do turismo no espaço rural                                                                                         |
| <input type="checkbox"/> Ter certificado de Licenciamento de Abertura                                                                                                                                                                    |
| <input type="checkbox"/> Estar de acordo com os requisitos da norma de certificação ERS 3001 P (Anexo III)                                                                                                                               |
| <input type="checkbox"/> Cumprir com os Estatutos da TURIHAB (Anexo II)                                                                                                                                                                  |
| <input type="checkbox"/> Cumprir a obrigatoriedade de seguro de responsabilidade civil e seguro de incêndios                                                                                                                             |
| <input type="checkbox"/> Apresentar Dossier de Candidatura à TURIHAB (Anexo I)                                                                                                                                                           |
| <input type="checkbox"/> Entregar a documentação necessária: Historial, Fotocópias, Mapas de Localização e Direcções                                                                                                                     |
| <input type="checkbox"/> Fornecer imagens para a brochura e fotografias para possíveis publicações                                                                                                                                       |
| <input type="checkbox"/> Efectuar o pagamento da quota anual                                                                                                                                                                             |
| <input type="checkbox"/> Efectuar pagamento da Jóia de Admissão                                                                                                                                                                          |
| <input type="checkbox"/> Aderir à CENTER – Central Nacional de Turismo no Espaço Rural, passando a efectuar o pagamento da comissão sobre as reservas efectuadas. A admissão da Casa na TURIHAB implica a inclusão automática na CENTER. |



### 3 OBRIGAÇÕES DAS PARTES

**Descrever o conjunto das obrigações mútuas das partes.**

#### OBRIGAÇÕES DA TURIHAB

1. Divulgar de forma eficaz a oferta disponibilizada pelos seus associados, o manual de Boas Práticas dos Solares de Portugal e a norma ERS 3001
2. Elaborar uma Brochura onde constem todos os seus Associados
3. Incluir todas as Casas Associadas nos sites da Associação
4. Organizar educacionais e apoiar visitas de estudo que promovam os associados e a rede “Solares de Portugal”
5. Zelar pelos interesses dos seus Associados, celebrando contratos e protocolos que dinamizem a ocupação das Casas e defendam os interesses comerciais e institucionais
6. Prestar todos os esclarecimentos às Casas, auxiliando-as na resolução de diversos problemas, nomeadamente do foro legal, ou encaminhar a Casa para alguém com competência para a resolução dos problemas, quando a Associação não possua capacidade para o fazer
7. Cumprir todas as obrigações constantes dos estatutos, bem como todas as resoluções da Assembleia Geral
8. Incluir todas as Casas Associadas na CENTER – Central Nacional de Turismo no Espaço Rural
9. Incluir nas Redes Europeias constituídas e/ou que se venham a constituir, todas as Casas associadas.

#### OBRIGAÇÕES DAS CASAS SP

1. Respeitar os Estatutos da Associação e deliberações da Assembleia Geral e da Direcção
2. Cumprir todas as obrigações constantes da legislação do sector TER
3. Cumprir todas as especificações de requisitos de serviço constantes no referencial de certificação ERS 3001 P contidas no Manual de Boas Práticas dos Solares de Portugal.
4. Pagar atempadamente a Quota Anual (até 30 de Abril de cada ano)
5. Oferecer alojamento a educacionais e visitas de estudo que venham a ser promovidas pela TURIHAB e participar em todas as promoções organizadas pela Associação.
6. Comunicar à Associação qualquer alteração dos dados constantes do Dossier de Candidatura
7. Respeitar a tabela de preços estabelecida em Assembleia Geral, e a contratação efectuada pela Associação através da CENTER – Central Nacional de Turismo no Espaço Rural
8. Comunicar em tempo útil à Central de Reservas as datas em que a Casa se encontra ocupada por reservas directas
9. Referenciar a condição de associado da TURIHAB em todos os materiais promocionais, produzidos ou publicados individualmente, brochuras, Internet ou outros meios de comunicação.



## 4 CONDIÇÕES DE DEMISSÃO

### CONDIÇÕES DE DEMISSÃO

O **pedido de demissão** dos associados da TURIHAB terá de ser efectuado com um período mínimo de antecedência de um ano.

Durante o período compreendido entre a data do pedido de demissão e a saída efectiva da Casa (Ver ponto 3 – Obrigações das Partes):

- ☐ Obrigações da TURIHAB - Cessam as obrigações relativas aos pontos 1, 2, 3 e 4 e mantém-se a gestão corrente da Casa, referida nos pontos 5, 6, 7 e 8
- ☐ Obrigações da Casa – Mantém-se todas as obrigações até ao final, excepto a do ponto 4

## 5 ASSOCIATIVISMO

Existe, subjacente à criação da rede **Solares de Portugal**, um espírito de parceria entre os associados, que se traduz por:

- ☐ Incentivar a solidariedade entre todas as Casas que aderem ao projecto
- ☐ Potenciar sinergias e complementaridades existentes na oferta dos serviços e actividades das Casas
- ☐ Promover a cooperação entre os associados e a criação de pacotes integrados de oferta
- ☐ Dinamizar um espaço de troca de ideias e experiências que permita a melhoria contínua da oferta **Solares de Portugal** e de cada Casa que a integra
- ☐ Permitir uma interface mais eficaz com as regiões e agentes económicos locais em que se inserem as Casas com benefícios para ambas as partes

## 6 ANEXOS

Associados ao contrato Solares de Portugal estão os seguintes documentos anexos:

- **Anexo I** – Dossier de Candidatura
- **Anexo II** – Estatutos da TURIHAB
- **Anexo III** – Norma de certificação ERS 3001 P
- **Anexo IV** – Questionário aos Hóspedes
- **Anexo V** – Auditoria (Exemplo de Questionário)



## **CAPITULO IV**

### **ACOLHIMENTO**



*Solares de Portugal*



## 1 OBJECTIVO

Este capítulo tem como objectivo, fazer uma descrição geral do acolhimento **Solares de Portugal**.

O alojamento Solares de Portugal constitui uma modalidade de oferta de alojamento com características específicas, distintas de outras modalidades de alojamento turístico.

Por este facto, este alojamento deverá assegurar, preservar e valorizar as características que o tornam único, isto é, encontrar sempre as razões que o tornam diferente.

No entanto, o alojamento **Solares de Portugal** é também uma oferta turística, que não pode esquecer, que em última análise concorre com outras modalidades de alojamento, nomeadamente com a hotelaria.

Por isso, o alojamento **Solares de Portugal** deverá estar sempre atento a dois factos:

- ☐ evolução das necessidades e expectativas dos seus hóspedes, através da avaliação contínua da respectiva satisfação;
- ☐ evolução dos serviços prestados pelo restante alojamento turístico, sobretudo nos segmentos com um perfil e uma imagem semelhantes, por forma a assegurar-se que a sua oferta continua a ser competitiva.

A sociedade e a economia evoluem, alterando-se:

- ☐ exigências e expectativas dos turistas relativamente às condições de alojamento;
- ☐ características dos serviços e animação turística;
- ☐ hábitos de viagem;
- ☐ tecnologias de comunicação.

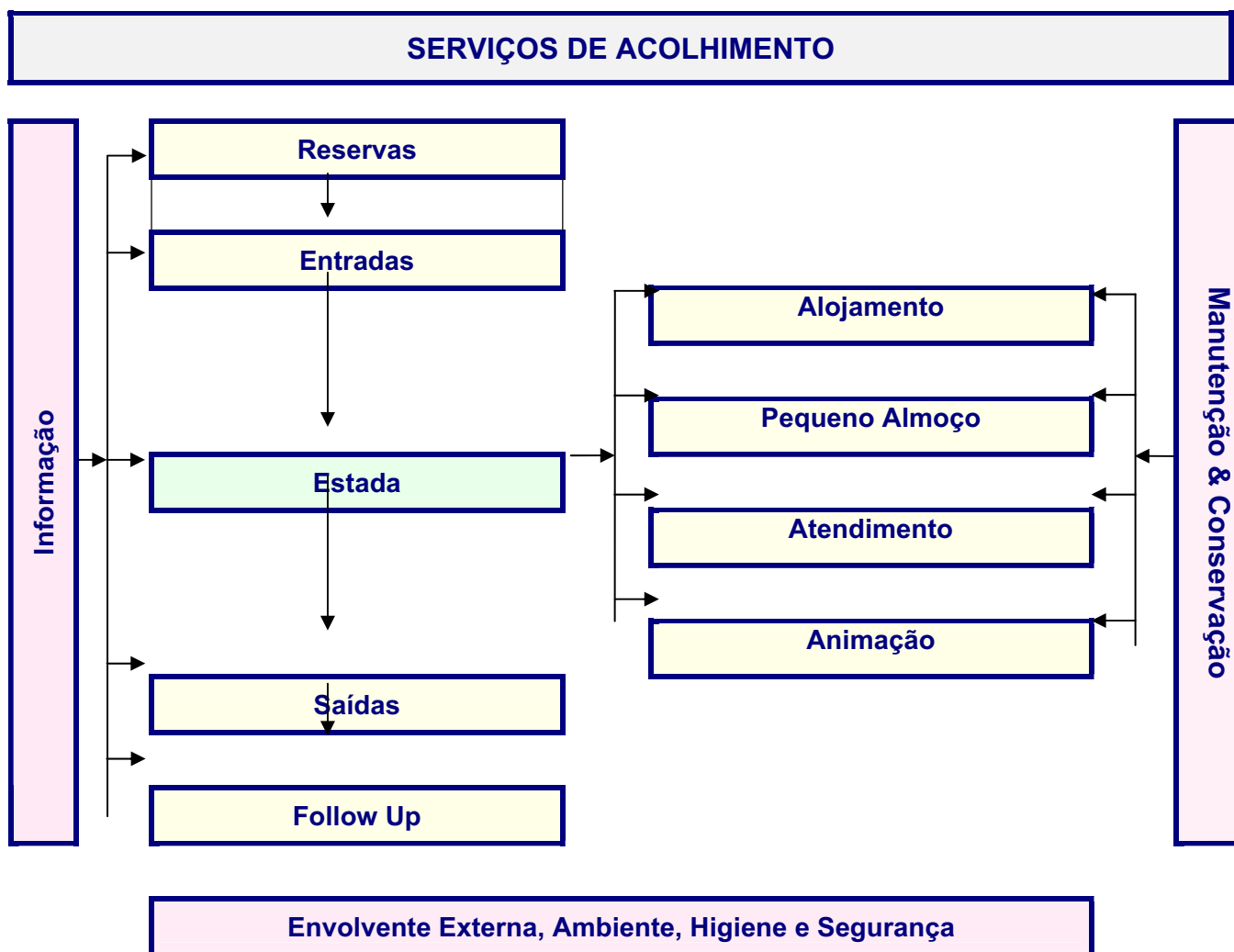
## 2 ACTIVIDADES DE ACOLHIMENTO

O acolhimento é constituído por dois conjuntos de serviços/ actividades:

- ☐ os que são prestados aos hóspedes obrigatoriamente ou por solicitação destes;
- ☐ os que asseguram, na retaguarda, a qualidade do serviço e a higiene, segurança e conforto do hóspede.



Em seguida, faz-se uma apresentação gráfica do acolhimento.



Do gráfico anterior, destacam-se as seguintes observações:

- Há um **serviço de acolhimento** que se inicia no momento em que o cliente potencial faz um primeiro contacto com a Casa para reservar alojamento, que continua durante a estada do hóspede na Casa e termina, por vezes, em contactos posteriores que se mantêm entre a Casa e o hóspede.
- Deve haver uma preocupação constante, ao longo de todo o serviço de acolhimento, em fornecer, primeiro ao cliente potencial e mais tarde ao hóspede, **informação** que lhe assegure o máximo de satisfação durante a estada na Casa, permitindo, simultaneamente, que a Casa faça o melhor aproveitamento possível da sua oferta de serviços, nomeadamente de animação e que, na região envolvente, o hóspede contacte com o património local e visite/utilize os serviços de outros agentes económicos.
- Existe um conjunto de preocupações no domínio da **manutenção e conservação** das instalações, equipamentos e utensílios de que a Casa dispõe para prestar o seu serviço de acolhimento e que fazem parte integrante da oferta da Casa.
- Existe um conjunto de preocupações ambientais e de higiene e segurança que devem estar sempre presentes na Casa e em todas as fases do acolhimento.

## 2.1 SERVIÇOS PRESTADOS AOS HÓSPEDES

**SERVIÇOS PRESTADOS AOS HÓSPEDES**

- |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> <b>Informações</b><br><input type="checkbox"/> <b>Reservas</b><br><input type="checkbox"/> <b>Entradas e Saídas</b><br><input type="checkbox"/> <b>Alojamento</b> | <input type="checkbox"/> <b>Pequenos almoços</b><br><input type="checkbox"/> <b>Atendimento</b> (durante a estada)<br><input type="checkbox"/> <b>Animação</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**DEFINIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS AOS HÓSPEDES**

|                          |                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informações</b>       | Informações prestadas aos hóspedes em todas as etapas do seu relacionamento com a Casa ( primeiro contacto, reservas, entrada, estada, saída e após o regresso ao país ou região de origem)                |
| <b>Reservas</b>          | Serviço de reservas de alojamento da Casa, quer estas sejam efectuadas pela Casa na presença do hóspede, quer se efectuem através de diferentes meios de comunicação (telefone, fax ou email) ou da CENTER |
| <b>Entradas e Saídas</b> | Serviço (e local apropriado) da Casa, destinado a assegurar a entrada e a saída dos hóspedes.                                                                                                              |
| <b>Alojamento</b>        | Serviço de arrumação e limpeza dos quartos e restantes instalações da Casa, destinado a assegurar o conforto, higiene e segurança dos hóspedes.                                                            |
| <b>Pequenos almoços</b>  | Serviço de pequeno almoço prestado aos hóspedes e em que se deve assegurar a composição gastronómica da refeição e o conforto, higiene e segurança dos hóspedes.                                           |
| <b>Atendimento</b>       | Conjunto de serviços prestados aos hóspedes durante toda a estada destes na Casa.                                                                                                                          |
| <b>Animação</b>          | Conjunto de actividades culturais e de lazer e desporto proporcionadas pela Casa directamente ou prestadas por empresas de animação.                                                                       |

**2.2 ACTIVIDADES DE APOIO**

Para além dos serviços de acolhimento prestados aos hóspedes e por estes observáveis directamente, a Casa desenvolve outras actividades.

**ACTIVIDADES DE APOIO**

- |                                                                                        |                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> <b>Manutenção</b><br><input type="checkbox"/> <b>Ambiente</b> | <input type="checkbox"/> <b>Higiene e Segurança</b><br><input type="checkbox"/> <b>Envolvente</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|

**DEFINIÇÃO DAS ACTIVIDADES DE APOIO**

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Manutenção</b>                        | Manutenção, conservação e reparação de todas as infra-estruturas e equipamentos da Casa, importantes para o conforto, ambiente, higiene, segurança e animação dos hóspedes                                                                    |
| <b>Ambiente, Higiene &amp; Segurança</b> | Preocupações da Casa nos domínios do ambiente, da economia de energia e da higiene e segurança das instalações (casa, edifícios anexos, jardins, piscina, quinta, etc.) e dos equipamentos e utensílios, propriedade (jardins, piscina, etc.) |
| <b>Envolvente</b>                        | Procedimentos da Casa para dispor de informação actualizada sobre a envolvente externa próxima da Casa                                                                                                                                        |

**2.3 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E ACTIVIDADES**



O acolhimento de um hóspede pode ser descrito como um processo de prestação de serviços, constituído por várias etapas que se efectuam sequencial ou simultaneamente.

Em relação a cada etapa referem-se as melhores práticas em termos de organização, procedimentos de serviço, comportamentos e documentos que devem ser utilizados (registos, impressos, documentos técnicos).

Todos estes aspectos têm implicações directas na qualidade do serviço prestado e na satisfação dos hóspedes.

Para cada etapa do serviço de acolhimento de uma Casa, serão abordados os seguintes aspectos:

- Organização do serviço
- Prestação do serviço (procedimentos e comportamentos)
- Manutenção e conservação das instalações, equipamentos e utensílios associados ao serviço

### 3 FORMA DE ACOLHIMENTO

| RESPONSABILIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>❑ O Proprietário é responsável pela totalidade do acolhimento da Casa, em todas as fases da sua relação com clientes e hóspedes.</li><li>❑ Cabe ao proprietário da Casa definir:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ quem é/são responsável(eis) pela organização e desempenho das diferentes funções e tarefas que fazem parte do acolhimento, em particular dos serviços de pequenos almoços e alojamento;</li><li>▪ como estão organizados e são prestados os diferentes serviços que integram o acolhimento da Casa;</li><li>▪ de que forma se assegura a monitorização dos serviços prestados.</li></ul></li><li>❑ A presença pessoal do Proprietário à entrada e à saída dos hóspedes, é recomendável, bem como o apoio diário durante a estada destes.</li></ul> |
| <p>O serviço da Casa :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❑ será pautado pela cordialidade, educação e empatia;</li><li>❑ sempre que possível, os proprietários ou os seus representantes estarão disponíveis para com os hóspedes;</li><li>❑ existirá no mínimo, uma pessoa que tenha conhecimentos de uma língua estrangeira, preferencialmente o Inglês;</li><li>❑ será disponibilizado aos hóspedes a possibilidade de utilização de telefone e fax e, preferencialmente, ligação à Internet;</li></ul> <p>os colaboradores devem apresentar-se com vestuário adequado à função e observar os princípios de higiene pessoal.</p>                                                                                                                                                                      |
| <p>Durante a estada do hóspede, a Casa presta-lhe um conjunto de serviços entre os quais se destacam:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❑ atendimento, recepção e encaminhamento de correspondência, telefonemas, faxes e emails;</li><li>❑ prestação de informações;</li><li>❑ promoção e apoio na reserva de serviços que poderão ser adquiridos externamente, tais como: transportes, excursões, restaurantes, etc.;</li><li>❑ atendimento das reclamações e sugestões dos hóspedes.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



## **CAPÍTULO V**

### **INFORMAÇÃO**



*Solares de Portugal*



## 1 OBJECTIVO

Este capítulo tem como objectivo apresentar um conjunto de boas práticas, em relação às informações que as Casas prestam a clientes e hóspedes, destacando o papel determinante que estas têm no sucesso dos Solares de Portugal.

## 2 ÂMBITO

Considera-se todo o tipo de informação prestada pela Casa desde os primeiros contactos de um potencial cliente, passando pela reserva, entrada, estada e saída de um hóspede, até depois do regresso deste ao seu local de origem.

## 3 RESPONSABILIDADE

Cabe ao proprietário da Casa, a escolha do tipo de informações a fornecer a um cliente ou hóspede e os melhores momentos para prestar uma determinada informação.

A iniciativa de prestar informações aos clientes e hóspedes, cabe aos proprietários e colaboradores da Casa.

## 4 IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A informação é transversal</b>           | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Está sempre presente em todas as etapas da relação de uma Casa com os seus clientes e hóspedes</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>A informação é útil</b>                  | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Ajuda a escolha/opção por uma Casa</li><li><input type="checkbox"/> Aumenta o conhecimento sobre a Casa e a sua oferta</li><li><input type="checkbox"/> Contribui muito para o sucesso da Casa e para a divulgação dos Solares de Portugal, junto de mercados, clientes e hóspedes</li><li><input type="checkbox"/> Promove a venda dos serviços e da animação disponíveis na Casa</li><li><input type="checkbox"/> Aumenta a satisfação dos clientes e hóspedes</li><li><input type="checkbox"/> Dá uma boa imagem da Casa e dos seus proprietários</li><li><input type="checkbox"/> Promove o conhecimento e a imagem da região</li><li><input type="checkbox"/> Promove os serviços prestados pela CENTER e os Solares de Portugal</li><li><input type="checkbox"/> Promove os serviços prestados por outros agentes da região</li></ul> |
| <b>A informação é uma obrigação da Casa</b> | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Mesmo que o cliente ou hóspede, não tome a iniciativa, devem-lhe ser disponibilizadas informações que sejam consideradas úteis em cada momento</li><li><input type="checkbox"/> Devem-se prestar informações sobre a Casa, a CENTER, os Solares de Portugal e a região</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



## 5 INFORMAÇÕES PRESTADAS

As informações que se prestam a clientes e hóspedes são de natureza muito diversa e podem ser classificadas em três categorias:

- ☐ **Casa** (instalações, serviços e actividades)
- ☐ **Envolvente** e Região
- ☐ **Marca** Solares de Portugal (e a central de reservas CENTER)

Cada tipo de informação, tem momentos e formas mais apropriadas para ser transmitida a clientes e hóspedes.

A seguir apresenta-se um quadro resumo das informações que se podem dar a clientes e hóspedes da Casa, indicando o(s) momento(s) mais usuais para serem prestadas.

| CASA                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tipos de Informação</b>                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Apresentação da Casa</li><li><input type="checkbox"/> Localização da Casa</li><li><input type="checkbox"/> Transportes e acesso à Casa</li><li><input type="checkbox"/> Dossier da Casa</li><li><input type="checkbox"/> Horário e local das Refeições</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Serviços prestados pela Casa</li><li><input type="checkbox"/> Infra-estruturas de lazer e desporto da Casa</li><li><input type="checkbox"/> Actividades de animação da Casa</li><li><input type="checkbox"/> Saúde, higiene &amp; segurança e ambiente da Casa</li></ul>                                                                                                                                                                 |
| <input type="checkbox"/> Os melhores momentos para disponibilizar este tipo de informações, são: <b>na entrada e durante a estada</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ENVOLVENTE E REGIÃO                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Tipos de Informação</b>                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Natureza</li><li><input type="checkbox"/> Património</li><li><input type="checkbox"/> História &amp; Cultura</li><li><input type="checkbox"/> Gastronomia</li><li><input type="checkbox"/> Higiene &amp; Segurança</li></ul>                                     | <p>Infra-estruturas, actividades e serviços de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Informação Turística</li><li><input type="checkbox"/> Transportes</li><li><input type="checkbox"/> Restauração</li><li><input type="checkbox"/> Saúde e Bem Estar</li><li><input type="checkbox"/> Lazer</li><li><input type="checkbox"/> Desporto</li><li><input type="checkbox"/> Animação</li><li><input type="checkbox"/> Diversão/Eventos (festas, feiras e romarias)</li></ul> |
| <input type="checkbox"/> Os melhores momentos para disponibilizar este tipo de informações, são: <b>na entrada, no quarto e durante a estada</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## 6 FORMAS DE PRESTAR A INFORMAÇÃO

| INFORMAÇÕES PEDIDAS PELOS HÓSPEDES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Antecipar as necessidades de informação dos hóspedes</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Dispor ou recolher, antecipadamente, as informações e documentos (impressos ou fotocópias para entregar aos hóspedes) que se pense poderem vir a ser úteis para qualquer tipo de hóspede</li><li><input type="checkbox"/> Adaptar e enriquecer as informações disponíveis, em função dos pedidos já formulados por hóspedes anteriores</li><li><input type="checkbox"/> Garantir o fácil acesso da Casa às informações que poderão ser necessárias para os hóspedes</li></ul> |

**Identificar o pedido de informação do hóspede**

- ☐ Ouvir, com atenção, os pedidos de informação solicitados pelos hóspedes
- ☐ Começar por alargar o pedido do hóspede para melhor apreender as suas expectativas latentes
- ☐ Terminar por tornar precisas as questões vagas ou gerais colocadas pelo hóspede

**Responder ao pedido de informação do hóspede**

- ☐ Fornecer ao hóspede respostas (informação oral e/ou documentação) rápidas, claras, actualizadas, seguras e pertinentes
- ☐ Começar por responder precisamente à pergunta colocada
- ☐ Alargar, depois, a resposta e completar a informação por forma a cobrir o mais amplo leque de opções e satisfazer as necessidades expressas pelo hóspede
- ☐ Propor ao hóspede, informações escritas e, quando aplicável, documentos impressos ou fotocópias. Possibilitar o hóspede de tomar notas
- ☐ No caso de haver alterações nas informações prestadas, nomeadamente no que respeita à documentação entregue, indicar, claramente, quais as que ocorreram e propor ao hóspede alternativas
- ☐ Caso não se disponha da informação pedida, dar ao hóspede os meios que permitam a este obtê-la através da CENTER
- ☐ Informar o hóspede que a Casa é membro dos Solares de Portugal e da CENTER

**7 NOTAS IMPORTANTES****NOTAS IMPORTANTES**

- ☐ Dispor de um conjunto de informações documentadas (em 2 idiomas) sobre a zona envolvente/região (considerando-se como tal qualquer localidade num raio de 25 km), que sejam fornecidas aos hóspedes, incluindo os seguintes tópicos:
  - Descrição da Casa
  - Localização /transportes e acessibilidade
  - Segurança, saúde e ambiente
  - Animação
  - Serviços de apoio
  - Serviços extraordinários solicitados pelos hóspedes
- ☐ Prestar informação aos hóspedes sobre os eventuais perigos que possam existir na zona envolvente, especialmente para os que se façam acompanhar de crianças.
- ☐ Caso sejam fornecidos almoços e jantares, informar os hóspedes sobre tal possibilidade.



## CAPITULO VI

### RESERVAS



*Solares de Portugal*



## 1 OBJECTIVO

Neste capítulo pretende-se enunciar um conjunto de boas práticas associadas às reservas de alojamento da Casa.

## 2 ÂMBITO

Consideram-se neste capítulo, todas as reservas feitas para a Casa:

- ☐ Reservas efectuadas através da CENTER
- ☐ Reservas efectuadas directamente pela Casa, com antecedência (telefone, fax, carta, email)
- ☐ Reservas efectuadas directamente pela Casa, presencialmente

Quando as reservas forem presenciais, os procedimentos e registos confundem-se com os procedimentos de entrada dos hóspedes na Casa, pelo que serão referidos com mais detalhe no Capítulo VI – Entradas e Saídas.

## 3 PROCEDIMENTOS

| ASSUNTOS                    | PROCEDIMENTOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gestão das Reservas</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> O proprietário é responsável pela organização e monitorização das reservas</li><li><input type="checkbox"/> Assegurar em todas as situações, a gestão das reservas (presencial; reservas; cancelamentos; prolongamento de estadias; saídas antecipadas/imprevistas; no show)</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Aceitação da Reserva</b> | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Garantir que todas as reservas aceites são suportadas nas efectivas capacidades de alojamento existentes</li><li><input type="checkbox"/> Garantir que se podem cumprir todas as condições de reserva aceites (datas, hora de entrada, tipo de quarto, pedidos especiais, modalidade de hospedagem, serviços, animação, etc.)</li><li><input type="checkbox"/> Garantir a compatibilidade entre as reservas directas e as reservas efectuadas pela CENTER</li><li><input type="checkbox"/> Estar preparada para receber visitantes inesperados e aceitar/rejeitar reservas solicitadas presencialmente (“walk in”)</li><li><input type="checkbox"/> Averiguar se o(s) hóspede(s) já estiveram alojados na Casa</li></ul>                                                                                                                                                               |
| <b>Condições de Reserva</b> | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Os preços públicos praticados pela Casa e pela CENTER devem estar em conformidade</li><li><input type="checkbox"/> Qualquer promoção que a Casa ofereça deve estar perfeitamente definida pelo proprietário da Casa e pela CENTER</li><li><input type="checkbox"/> Caso existam condicionantes, por parte da Casa, na aceitação de reservas, estas têm que ser comunicadas ao potencial cliente, durante a reserva</li><li><input type="checkbox"/> Deve haver um procedimento de reserva que preveja a informação do cliente sobre o horário para receber os hóspedes da Casa</li><li><input type="checkbox"/> Caso exista qualquer alteração de carácter pontual que condicione o regular funcionamento da Casa e/ou afecte a envolvente externa à Casa, e que possa modificar qualquer das suas características, deverá informar o cliente, na resposta ao pedido reserva</li></ul> |



|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Registo das Reservas</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>❑ Registrar todas as reservas</li><li>❑ Confirmar e registar todos os movimentos associados ao processo de reservas</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Informações</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>❑ Divulgar, durante a reserva, todos os serviços e actividades que integram a sua oferta de alojamento, e respectivas condições de utilização</li><li>❑ A informação veiculada, durante a reserva, deve ser perfeitamente coincidente com as características e o serviço disponibilizadas pela Casa, incluindo eventuais promoções e/ou preços de serviços e actividades complementares</li><li>❑ A informação veiculada em sites, brochuras, guias, tabelas de preços e outros documentos da mesma natureza, a que os potenciais clientes tenham acesso deve ser perfeitamente coincidente com as características e o serviço disponibilizadas pela Casa, incluindo eventuais promoções e/ou preços de serviços e actividades complementares</li><li>❑ Caso existam animais domésticos dentro da Casa os hóspedes deverão ser informados no momento da confirmação da reserva</li></ul> |



## **CAPITULO VII**

### **ENTRADAS E SAÍDAS**



*Solares de Portugal*



## 1 OBJECTIVO

O objectivo deste capítulo é o de referir quais as melhores práticas que os **Solares de Portugal** devem adoptar à entrada e à saída dos hóspedes.

## 2 ÂMBITO

Consideram-se incluídos neste capítulo, dois momentos essenciais da estada dos hóspedes: entrada e saída da Casa.

Inclui-se, no momento da entrada do hóspede, a reserva efectuada presencialmente, quando tal ocorre.

O proprietário é responsável pela organização e monitorização das entradas e saídas dos hóspedes.

## 3 LOCALIZAÇÃO DA CASA

| LOCALIZAÇÃO DA CASA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Dotar de uma placa identificadora colocada em local visível</li><li><input type="checkbox"/> Sinalizar devidamente e manter em bom estado de conservação o acesso à Casa quando este é da responsabilidade da Casa</li><li><input type="checkbox"/> Prever sinalização e sistemas de comunicação para os casos em que os hóspedes cheguem fora do horário previsto para os receber</li><li><input type="checkbox"/> Quando, por razões administrativas, não for possível colocar as placas sinalizadoras, o proprietário deverá disponibilizar, no acto de confirmação da reserva, ou sempre que seja solicitado, um croqui ou outro material, com todas as informações necessárias (acessibilidades) e suficientes para que os hóspedes não sintam dificuldades em encontrar a Casa</li></ul> |

## 4 LOCAL DE ENTRADA E DE SAÍDA

| LOCAL DE ENTRADA E DE SAÍDA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Dispor de um local perfeitamente definido e de fácil acesso para:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> receber ou despedir-se dos hóspedes;</li><li><input type="checkbox"/> receber os hóspedes em espera, com condições para aguardar com conforto;</li><li><input type="checkbox"/> ter no local de entrada os registos e documentos necessários ao registo de entrada do hóspede, prestação de informações, avaliação da satisfação, atendimento de reclamações.</li></ul> |



## 5 PROCEDIMENTOS DE ENTRADA

| ENTRADA DOS HÓSPEDES                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ETAPA                                          | PROCEDIMENTOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Preparar a entrada dos hóspedes na Casa</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Antes da Entrada</b>                        | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Verificar as reservas e as condições de reserva (datas, pedidos especiais, tipo de quarto, modalidade de hospedagem, etc.), no <b>Mapa de Reservas</b></li><li><input type="checkbox"/> Verificar a hora de entrada prevista nas reservas, quando aplicável e assegurar-se que estes serão recebidos nas condições definidas pela Casa</li><li><input type="checkbox"/> Averiguar se o(s) hóspede(s) já estiveram alojados na Casa</li><li><input type="checkbox"/> Atribuir os quartos e certificar-se que os pedidos feitos pelos clientes na reserva são considerados na preparação do quarto</li><li><input type="checkbox"/> Preparar as chaves</li><li><input type="checkbox"/> Verificar a disponibilidade de <b>Fichas de Cliente</b></li><li><input type="checkbox"/> Verificar o estado do quarto (confirmar com o colaborador)</li></ul> |
| <b>Entrada</b>                                 | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> No caso do hóspede não entrar no dia previsto, a Casa deve procurar saber quais as razões do sucedido e proceder por forma a minimizar os problemas que daí derivem</li><li><input type="checkbox"/> No caso do hóspede não entrar na hora prevista, a Casa deve estar organizada para que este possa, comunicar com a Casa e ser recebido nas condições normais</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| ENTRADA DOS HÓSPEDES                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ETAPA                                           | PROCEDIMENTOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Acolher o hóspede na sua entrada na Casa</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>1ºContacto</b>                               | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> O proprietário da Casa deve estar presente para acolher os hóspedes, no momento da sua entrada na Casa</li><li><input type="checkbox"/> Desejar as boas vindas ao hóspede</li><li><input type="checkbox"/> Identificar-se, pedir a identificação ao hóspede e determinar se tem reserva</li></ul> <p><b>Nota:</b> Receber os hóspedes por ordem de entrada, tendo em conta as seguintes situações:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Hóspede com reserva</li><li>▪ Hóspede que pretende fazer uma reserva para o próprio dia</li><li>▪ Hóspede que pretende, apenas, fazer uma reserva futura</li><li>▪ Visitante que pretende conhecer a Casa</li></ul> |
| <b>1º Encaminha-mento</b>                       | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Encaminhar o hóspede para o local destinado a recebê-lo</li><li><input type="checkbox"/> Determinar se o hóspede já esteve alojado na Casa, caso não o tenha feito no momento da reserva</li><li><input type="checkbox"/> Havendo crianças, prestar-lhes especial atenção, fazendo-as sentir-se tão bem vindas quanto os pais</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



| ENTRADA DOS HÓSPEDES                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ETAPA                                                                                    | PROCEDIMENTOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Confirmar a reserva e registar o hóspede</b>                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Reserva</b>                                                                           | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> No caso do hóspede ter reserva, verificar no registo</li><li><input type="checkbox"/> No caso do hóspede não ter reserva prévia:<ul style="list-style-type: none"><li>Verificar a disponibilidade de alojamento preparado</li><li>Aceitar/rejeitar a reserva solicitada, consoante essa disponibilidade</li></ul></li><li><input type="checkbox"/> Caso exista alojamento, mas este não esteja preparado, comunicar ao cliente a situação e informá-lo do tempo necessário para ter o quarto disponível. Oferecer uma visita à Casa, por exemplo, como forma de compensar a espera</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Registo do Hóspede</b>                                                                | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Solicitar ao hóspede, um documento de identificação (BI, Passaporte ou Carta de Condução) para registo e efectuar a sua devolução imediata</li><li><input type="checkbox"/> No caso do hóspede ter reserva, solicitar-lhe o comprovativo</li><li><input type="checkbox"/> Confirmar os dados da reserva e verificar se condizem com a reserva existente na Casa</li><li><input type="checkbox"/> Efectuar o registo do hóspede no <b>Mapa de Reservas</b> ou no registo informático da Casa (estes dados devem ser guardados num período mínimo de 3 anos)</li><li><input type="checkbox"/> Caso o hóspede não pertença a um país da Comunidade Europeia, pedir o preenchimento (obrigatório) do <b>Boletim de Estrangeiros</b></li><li><input type="checkbox"/> Saber qual a forma de pagamento que o hóspede pretende vir a utilizar e registar a informação</li><li><input type="checkbox"/> Fazer o registo rápido e confirmar os dados do registo, no final</li><li><input type="checkbox"/> Todas as entradas de hóspedes devem ser devidamente registadas através do preenchimento da Ficha de Cliente ou Boletim de Estrangeiros</li></ul> |
| <b>Prestar todas as informações que possam ser úteis para o hóspede durante a estada</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Informação</b>                                                                        | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Prestar as informações pedidas pelo hóspede</li><li><input type="checkbox"/> Informar o hóspede sobre o funcionamento da Casa</li><li><input type="checkbox"/> Informar sobre o horário e local do pequeno-almoço</li><li><input type="checkbox"/> Informar sobre os serviços complementares prestados pela Casa e os respectivos preços associados: refeições, lavandaria, etc.</li><li><input type="checkbox"/> Informar sobre as actividades de lazer e animação disponíveis na Casa : bilhar, ténis de mesa, piscina, ténis, cavalos, bicicletas, etc.</li><li><input type="checkbox"/> Informar os hóspedes da existência de um <b>Livro de Reclamações</b> bem como da sua localização</li><li><input type="checkbox"/> Disponibilizar informações impressas (folhetos informativos, documentos da Casa, etc.) que sejam úteis para o hóspede, durante a estada</li><li><input type="checkbox"/> Certificar-se de que o hóspede ficou esclarecido, colocando-se à disposição deste para qualquer informação adicional</li></ul> <p><b>Nota:</b> Evitar dar demasiadas informações à entrada do hóspede, que pode vir cansado</p>             |
| <b>Encaminhamento do hóspede para o alojamento</b>                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Encaminha-mento</b>                                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Indicar ao hóspede o caminho para o respectivo quarto e acompanhá-lo</li><li><input type="checkbox"/> Disponibilizar meios de transporte da bagagem do hóspede, caso este o solicite</li><li><input type="checkbox"/> Despedir-se no final, desejar boa estada ao hóspede e colocar-se à disposição deste para qualquer apoio ou informação que pretenda durante a estada</li><li><input type="checkbox"/> Disponibilizar no quarto ou numa sala, uma bebida de boas vindas, preferencialmente, acompanhada com iguarias locais</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



## 6 PROCEDIMENTOS DE SAÍDA

| SAÍDA DOS HÓSPEDES                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ETAPA                                                                    | PROCEDIMENTOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Assegurar-se que a saída do hóspede se faz nas melhores condições</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Verificação da Véspera</b>                                            | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Verificar se todas as despesas foram debitadas</li><li><input type="checkbox"/> Verificar se as despesas debitadas pertencem ao hóspede</li><li><input type="checkbox"/> Reconfirmar a forma de pagamento pretendida</li><li><input type="checkbox"/> Informar-se, junto do hóspede, sobre:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ quais as horas de saída e de pequeno almoço previstas;</li><li>▪ se pretende que lhe façam o transporte das bagagens.</li></ul></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Avaliar a satisfação do hóspede</b>                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>1º Contacto</b>                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Saudar o hóspede</li><li><input type="checkbox"/> Perguntar-lhe se gostou da estada</li><li><input type="checkbox"/> Solicitar a avaliação do hóspede sobre o serviço prestado, podendo recorrer-se a entrevista com este ou a um <b>Questionário ao Hóspede</b> (Anexo IV)</li><li><input type="checkbox"/> Responder aos comentários e/ou reclamações</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Pagamento dos serviços usufruídos</b>                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Facturação e Pagamento</b>                                            | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Informar o hóspede do montante da factura. Esclarecer qualquer dúvida que este tenha em relação à factura nomeadamente, através de registos ou comprovativos de que a Casa disponha</li><li><input type="checkbox"/> Solicitar ao hóspede, em que nome é que este quer que a factura seja emitida, caso não exista nenhuma indicação específica da CENTER</li><li><input type="checkbox"/> Emitir uma <b>Factura</b>, com todas as rubricas relativas a serviços complementares perfeitamente discriminados, para verificação pelo hóspede. Entregar o original</li><li><input type="checkbox"/> Aceitar o pagamento pelo hóspede se for:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ por cheque, conferir o nome e o montante</li><li>▪ com cartão de crédito, verificar a data de validade e a assinatura do cartão</li><li>▪ por débito em conta corrente de empresa, verificar o documento de <b>Garantia de Reserva</b>, as instruções de facturação para a entidade pagadora e a assinatura da factura, pelo hóspede</li><li>▪ por débito em conta corrente de Operadores ou Agentes de Viagens, verificar o documento de Garantia de Reserva, o <b>Voucher</b> da entidade, os serviços incluídos e as instruções de facturação para a entidade pagadora</li></ul></li></ul> |
| <b>Despedida Final</b>                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Desejar uma boa viagem ao hóspede e manifestar prazer em acolhê-lo novamente</li><li><input type="checkbox"/> Certificar-se que o hóspede deixa a chave do quarto</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Notas Importantes</b>                                                 | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> No acto de saída dos hóspedes, os anfitriões da Casa devem estar presentes</li><li><input type="checkbox"/> Em caso de pertences deixados pelos hóspedes, assegurar a sua preservação e eventual envio posterior, caso os hóspedes o solicitem</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



## 7 DOCUMENTOS E REGISTOS

O espaço da Casa escolhido para receber e para despedida dos hóspedes é, em geral, o melhor local para a Casa ter guardados os seguintes documentos e registos:

- ☐ Licença de Utilização
- ☐ Mapa de Reservas
- ☐ Ficha Cliente ou Boletim de Estrangeiros
- ☐ Livro de Facturas/Recibos
- ☐ Livro de Reclamações
- ☐ Dossier da Casa em português e inglês  
(caracterização, horários, preços, envolvente, acessibilidades, animação local e telefones úteis)
- ☐ Livro de Honra da Casa
- ☐ Brochura da Casa
- ☐ Outros documentos informativos
- ☐ Questionário ao Hóspede (Anexo IV)

**Nota:** O Livro de Honra poderá estar na sala de estar dos hóspedes e o Dossier da Casa nos quartos.

## 8 COMPORTAMENTOS À ENTRADA E À SAÍDA

| ENTRADA DO HÓSPEDE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Cuidar da apresentação para receber os hóspedes</li><li><input type="checkbox"/> Tomar em consideração a entrada do hóspede</li><li><input type="checkbox"/> Mostrar disponibilidade para atender o hóspede</li><li><input type="checkbox"/> Respeitar a ordem de entrada dos hóspedes</li><li><input type="checkbox"/> Limitar a tempo de espera do hóspede</li><li><input type="checkbox"/> Dar prioridade ao hóspede relativamente a outras tarefas</li><li><input type="checkbox"/> Não manter telefonemas pessoais na presença do hóspede</li></ul> |
| 1º CONTACTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Ter um bom contacto visual com o hóspede</li><li><input type="checkbox"/> Acolher e dar as boas vindas ao hóspede</li><li><input type="checkbox"/> Sorrir naturalmente</li><li><input type="checkbox"/> Ser cortês e amável com o hóspede</li><li><input type="checkbox"/> Mostrar interesse e adoptar uma atitude de escuta</li></ul>                                                                                                                                                                                                                   |
| RESERVA, REGISTO, INFORMAÇÃO E ENCAMINHAMENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Ser rápido e eficiente no registo de entrada dos hóspedes</li><li><input type="checkbox"/> Estar disponível para acompanhar o hóspede para o alojamento</li><li><input type="checkbox"/> Estar disponível para ajudar o hóspede no transporte das malas</li><li><input type="checkbox"/> Prestar, ao hóspede, todas as informações necessárias ou solicitadas</li><li><input type="checkbox"/> Manifestar disponibilidade para prestar informações adicionais</li><li><input type="checkbox"/> Despedir-se do hóspede de forma cordial</li></ul>         |



## SAÍDA

- ☐ Saudar o hóspede
- ☐ Procurar saber se o hóspede gostou da estada
- ☐ Responder aos comentários e/ou reclamações
- ☐ Manifestar ao hóspede prazer em acolhê-lo novamente
- ☐ Desejar uma boa viagem de regresso

## 9 PROBLEMAS MAIS FREQUENTES

Existem seis tipos de problemas que podem ocorrer com os hóspedes e para os quais convém prever a melhor forma de os resolver:

- ☐ Falta de Alojamento
- ☐ Modificação das Condições de Reserva
- ☐ Reservas Não Registadas
- ☐ Facturação Incorrecta
- ☐ Meios de Pagamento
- ☐ Reclamações de Hóspedes

**A regra, nos casos em que ocorrem problemas com os hóspedes, é a de que estes devem ser acompanhados do início ao fim, pelo Proprietário da Casa ao qual compete decidir como lidar com o assunto em cada situação e tomar as diferentes medidas que considere necessárias para resolver o problema.**

### FALTA DE ALOJAMENTO

- ☐ Por um qualquer motivo accidental, pode acontecer a situação de, a Casa não dispor de alojamento ou o alojamento que estava destinado ao hóspede não estar em condições de ser utilizado. A Casa deve prever a forma de proceder nestas circunstâncias e actuar, na altura, com muita diplomacia para atenuar o efeito negativo da situação.

**Nota:** A Casa não deve aceitar nunca, reservas superiores à sua capacidade de alojamento

- ☐ Pedir desculpa pela situação e propor um alojamento alternativo, noutra Casa dos **Solares de Portugal**, contactando a CENTER
- ☐ Caso a Casa tenha disponibilidade para o dia seguinte, perguntar ao hóspede se pretende regressar à Casa
- ☐ Caso a CENTER não esteja disponível:
  - Procurar na região envolvente da Casa, outra Casa próxima de categoria equivalente
  - Fazer a reserva e assegurar-se que podem ser preenchidas todas as condições da reserva
- ☐ Caso esteja previsto o regresso do hóspede à Casa:
  - Disponibilizar-se para o transporte do hóspede, no dia seguinte
  - Assegurar um acolhimento VIP durante toda a estada
- ☐ Despedir-se do hóspede e voltar a pedir desculpa pelo incómodo
- ☐ Informar a CENTER



### MODIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE RESERVA

- ☐ As modificações nas condições da reserva, podem ocorrer durante a reserva ou durante a estada do hóspede na Casa. Neste capítulo tratar-se-á da última situação
- ☐ Durante a estada, as modificações fazem-se na presença do hóspede, devem ser previamente aceites por este e ser sempre acompanhadas pelo proprietário da Casa ou seu representante
- ☐ Em qualquer dos casos, as modificações na reserva são comunicadas/acordadas com o cliente/hóspede, pelo proprietário da Casa ou seu representante
- ☐ As modificações mais frequentes, prendem-se com o quarto (localização, tipologia, etc.) e podem verificar-se por iniciativa da Casa ou do hóspede

#### Modificação pedida pelo hóspede

- ☐ Um hóspede pode pedir a modificação de uma reserva porque:
  - está descontente com as condições de alojamento,
  - perante a situação concreta, existem, para o hóspede, razões para necessitar/pretender alterar as condições de alojamento.
- ☐ Quando a iniciativa cabe ao hóspede, averiguar quais as causas do pedido e procurar dar satisfação às suas solicitações, tendo em conta as disponibilidades da Casa
- ☐ Caso exista um motivo concreto, da responsabilidade da Casa, para o desagrado de um hóspede, é fundamental encontrar uma compensação para essa insatisfação (melhor alojamento, oferta de uma refeição não prevista ou de uma lembrança, etc.)

#### Modificação por iniciativa da Casa

- ☐ Quando a iniciativa cabe à Casa ela ocorre porque esta:
  - quer compensar uma falha na relação anterior com o cliente/hóspede;
  - não têm hipótese de satisfazer as condições da reserva;
  - pretende apenas, aumentar a satisfação do hóspede, havendo a possibilidade de o fazer.

### RESERVAS NÃO REGISTADAS

- ☐ Mostrar calma, confiança, e profissionalismo
- ☐ Procurar outros possíveis nomes, sobrenomes, nome de empresa ou grupo
- ☐ Procurar em “no shows” dos dias anteriores
- ☐ Procurar nas reservas dos dias seguintes
- ☐ Averiguar se a reserva foi feita para aquela Casa. Caso tenha havido engano, indicar a forma de chegar à outra Casa e/ou ajudar o cliente a contactar a CENTER
- ☐ Se o cliente pretender ficar na Casa, verificar se tem alojamento disponível e contactar a CENTER

**FACTURAÇÃO INCORRECTA**

- ☐ Quando se faz o lançamento incorrecto de uma despesa na conta de um hóspede, pedir desculpa e corrigir de imediato
- ☐ Evitar anular facturas, mas quando tal ocorre, escrever na factura “Anulada e substituída pela factura n.º xxx

**PROBLEMAS COM OS MEIOS DE PAGAMENTO**

- ☐ Actuar preventivamente, esclarecendo a forma de pagamento prevista, durante a reserva, à entrada do hóspede na Casa
- ☐ Pedir uma forma alternativa de pagamento
- ☐ Caso ocorram problemas com os pagamentos, colocar o hóspede em contacto com a CENTER
- ☐ Se o hóspede ficar exaltado, afastá-lo dos outros hóspedes e levá-lo para um local da Casa onde possa estar à vontade para falar com o proprietário

**RECLAMAÇÕES DE HÓSPEDES*****Notas Prévias:***

- ☐ Sempre que ocorra uma situação de insatisfação do hóspede, esta deve ser acompanhada directamente pelo proprietário da Casa até à sua resolução final
  - ☐ A Casa deve comunicar a situação à CENTER, antes de entregar o Livro de Reclamações
  - ☐ A Casa deve dar prioridade à resolução do problema e no caso do hóspede o solicitar, entregar-lhe o **Livro de Reclamações**
  - ☐ Todas as reclamações registadas no Livro de Reclamações têm obrigatoriamente que, ser enviadas para a Direcção Geral de Turismo, no prazo de 48 horas
  - ☐ A Casa poderá, se o entender, endereçar ao hóspede uma carta de desculpas formais
- 
- ☐ Ouvir com atenção, sem interromper, a exposição do hóspede sobre o problema ocorrido, mantendo sempre, uma atitude calma, mesmo quando o hóspede manifeste emotividade
  - ☐ Não se justificar de imediato e pedir desculpa, com simpatia e sinceridade
  - ☐ Demonstrar vontade de resolver a situação e explicar ao hóspede, as opções que há para resolver o problema
  - ☐ Acompanhar a resolução do problema até à sua solução final
  - ☐ Resolvido o problema, contactar com o hóspede para certificar-se que este está satisfeito
  - ☐ Caso considere necessário, o proprietário deve definir o tipo de compensação a dar ao hóspede



## CAPITULO VIII

### ALOJAMENTO



*Solares de Portugal*



## 1 OBJECTIVO DO SERVIÇO

O serviço de alojamento tem como objectivo assegurar o estado de conservação, a higiene e limpeza, a arrumação, o conforto, a funcionalidade e a boa apresentação dos quartos, apartamentos e respectivas casas de banho e kitchenettes, bem como de toda a restante Casa, durante a estada dos hóspedes na Casa.

Excluem-se do serviço de alojamento, as áreas da Casa destinadas ao serviço de pequenos-almoços (despensa, cozinha, copa, sala de refeições ou outras áreas destinadas a assegurar este serviço).

## 2 ÂMBITO DO SERVIÇO

No **serviço de alojamento**, podem-se distinguir três aspectos principais:

- ☐ Organização do serviço
- ☐ Prestação do serviço
- ☐ Monitorização do serviço

## 3 ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO

A organização e monitorização do serviço de alojamento é da responsabilidade do proprietário.

Incluem-se na organização do serviço um conjunto de actividades de planeamento, aprovisionamentos e organização do serviço de alojamento, que permitem que este seja prestado nas melhores condições, tanto de eficiência interna como de qualidade na perspectiva dos hóspedes.

| APROVISIONAMENTOS        |                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ➤                        | Gestão de stocks, compras e armazenagem dos equipamentos, materiais, produtos e serviços necessários para a prestação do serviço de alojamento e manutenção dos quartos, espaços comuns da casa e outras instalações e equipamentos associados ao alojamento |
| <input type="checkbox"/> | Estabelecer um stock para os diferentes produtos e materiais armazenados                                                                                                                                                                                     |
| <input type="checkbox"/> | Estabelecer os critérios de reposição do stock dos produtos e materiais                                                                                                                                                                                      |
| <input type="checkbox"/> | Estabelecer os procedimentos de compra                                                                                                                                                                                                                       |
| <input type="checkbox"/> | Dispor de um inventário dos equipamentos, utensílios e materiais                                                                                                                                                                                             |
| <input type="checkbox"/> | Manter e conservar os equipamentos, materiais e produtos armazenados, arrumados e em bom estado                                                                                                                                                              |



| TIPOS DE BENS E SERVIÇOS                             |                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Camas extra ou berços</b>                         | Recursos complementares para dormidas extra                                                                          |
| <b>Equipamentos, utensílios de higiene e limpeza</b> | Carro ou cestos de andares, aspirador, enceradora, vassouras, pás, escovas, panos (de pó, de secar e de lavar), etc. |
| <b>Produtos de higiene e limpeza</b>                 | Detergentes, limpa vidros, tira nódoas, produtos de polimento, sacos para a roupa e para lixo, etc.                  |
| <b>Roupa de quarto</b>                               | Almofadas, cobertores, lençóis de cama, toalhas, roupões, etc.                                                       |
| <b>Amenities</b>                                     | Champô, creme de barba, sabonetes, etc.                                                                              |
| <b>Produtos Consumíveis</b>                          | Toalhetes de papel, papel higiénico, lâmpadas, etc.                                                                  |
| <b>Outros Produtos</b>                               | Tabuleiros, copos, jarros, etc.                                                                                      |
| <b>Outros artigos</b>                                | Artigos de oferta, cinzeiros, cabides, baldes do lixo, tapetes do chão, tapete de borracha, etc.                     |
| <b>Pasta de documentação</b>                         | Documentação da Casa e dos Solares de Portugal, outra documentação, Inquérito de Opinião, etc.                       |
| <b>Serviços</b>                                      | Serviços de manutenção e conservação associados ao alojamento e aos respectivos equipamentos                         |

| LOCAIS DE ARRUMAÇÃO                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ➤ Espaços próprios para armazenagem dos produtos e equipamentos de limpeza e arrumação dos quartos                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| O que são                                                                                                                                                                                        | O que contém                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Como devem ser utilizados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Locais de apoio ao serviço de alojamento que devem possuir os equipamentos, materiais e produtos necessários à limpeza e arrumação dos quartos e reposição dos respectivos materiais e produtos. | <ul style="list-style-type: none"><li>❑ Camas extra ou berços</li><li>❑ Equipamentos, utensílios e produtos necessários para a higiene, limpeza e arrumação dos quartos</li><li>❑ Roupa de quarto</li><li>❑ <i>Amenities</i></li><li>❑ Produtos de Mini bar</li><li>❑ Outros artigos e produtos</li><li>❑ Material para as pastas de documentação</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Manter sempre fechados, para impedir o acesso das crianças</li><li>▪ Arrumar diariamente e limpar periodicamente</li><li>▪ Ter os produtos arrumados por categorias e perfeitamente identificados</li><li>▪ Ter camas extra feitas fechadas e toalhas para uma pessoa</li><li>▪ Ter um inventário actualizado das existências do stock fixo</li><li>▪ Ter um stock mínimo de produtos que assegure as reposições de uma semana</li></ul> |



| TRANSPORTES DOS PRODUTOS DE LIMPEZA                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>➤ Forma como todos os artigos necessários para a prestação do serviço de limpeza e arrumação dos quartos e reposição dos artigos em falta são transportados</p>                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                         |
| O que é                                                                                                                                                                                                                               | O que contém                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Como deve ser utilizado                                                                                                                                                                                 |
| <p>Pode ser um carro ou um cesto que contém todos os artigos necessários para a limpeza e arrumação diária dos quartos</p> <p>O carro ou cesto dos andares deve estar o melhor equipado possível, por forma a não se perder tempo</p> | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Utensílios e produtos de higiene e limpeza</li><li><input type="checkbox"/> Roupa de quarto</li><li><input type="checkbox"/> Amenities</li><li><input type="checkbox"/> Produtos de Mini bar</li><li><input type="checkbox"/> Material de reposição para as pastas de documentação</li><li><input type="checkbox"/> Outros artigos e produtos necessários para o serviço</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Após a utilização, limpar o carro ou cesto, preparando-o para o dia seguinte</li><li>▪ Cobrir por forma a não ganhar pó e arrumar em local apropriado</li></ul> |

## 4 PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

### 4.1 DEFINIÇÃO

Conjunto de actividades, realizadas nos alojamentos, com o objectivo de, diariamente, assegurar a arrumação destes durante a estada dos hóspedes na Casa, em condições que os satisfaçam e excedam mesmo as suas expectativas

### 4.2 ACTIVIDADES

Em relação à **prestação do serviço de alojamento**, abordam-se, os seguintes aspectos principais:

- Condições gerais para a prestação do serviço de alojamento
- Arrumação do alojamento (quarto ou apartamento)
- Arrumação da Casa (excepto a área destinada a refeições)
- Disponibilização dos objectos do hóspede encontrados no quarto ou na Casa



#### 4.3 CONDIÇÕES GERAIS

|                                 |                                                                                                                                                                |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Conhecimentos do Serviço</b> | <input type="checkbox"/> Estar familiarizado com a organização e a prestação do serviço da Casa                                                                |
| <b>Discrição do Serviço</b>     | <input type="checkbox"/> Evitar falar ou conversar nas zonas públicas e, em caso de força maior, as conversas devem ser discretas e não incomodar os hóspedes. |
| <b>Prestação do Serviço</b>     | <input type="checkbox"/> Prestar o serviço de alojamento na primeira ocasião em que o hóspede liberte o quarto de forma explícita ou implícita                 |
|                                 | <input type="checkbox"/> Não executar as actividades de limpeza na presença dos hóspedes                                                                       |
|                                 | <input type="checkbox"/> Realizar o serviço de alojamento com o menor ruído possível e sem causar incómodos aos restantes hóspedes                             |
|                                 | <input type="checkbox"/> Efectuar o serviço no menor tempo possível, sem prejudicar as boas práticas recomendadas para a sua prestação                         |
| <b>Apresentação</b>             | <input type="checkbox"/> Apresentar-se com vestuário adequado à função e observar os princípios de higiene pessoal                                             |
| <b>Simpatia</b>                 | <input type="checkbox"/> Adoptar, sempre que se está na presença de hóspedes, uma atitude cordial, simpática, educada e cortês                                 |
| <b>Discrição</b>                | <input type="checkbox"/> Adoptar um comportamento discreto, sempre que está em presença dos hóspedes                                                           |
| <b>Cumprimento</b>              | <input type="checkbox"/> Cumprimentar os hóspedes, sempre que se cruza com estes                                                                               |
| <b>Disponibilidade</b>          | <input type="checkbox"/> Estar disponível para ajudar os hóspedes, encaminhá-los e orientá-los dentro da Casa                                                  |

#### 4.4 ARRUMAÇÃO DO ALOJAMENTO

| PROCEDIMENTOS GERAIS                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Os hóspedes devem ser informados sobre a periodicidade de limpeza dos quartos e respectiva casa de banho, bem como da periodicidade de mudança de roupa de cama e dos atalhados das casas de banho.                                                          |
| <input type="checkbox"/> Os quartos e casas de banho devem ser limpos diariamente.                                                                                                                                                                                                    |
| <input type="checkbox"/> Se, por razões relacionadas com a protecção ambiental e os impactes produzidos pela lavagem da roupa, os hóspedes pretenderem reter os atalhados dos banhos por mais do que um dia, a respectiva troca será concretizada “dia sim dia não”.                  |
| <input type="checkbox"/> Antes de iniciar o serviço de alojamento, deve-se procurar resolver possíveis reclamações dos hóspedes sobre deficiências no estado de conservação, higiene, limpeza e funcionamento dos equipamentos e alojamento, em geral.                                |
| <input type="checkbox"/> A arrumação dos quartos deverá iniciar-se sempre pela casa de banho e depois será o quarto propriamente dito.                                                                                                                                                |
| <input type="checkbox"/> Durante o processo de limpeza diária, devem ser analisadas as condições de funcionamento de todos os equipamentos instalados (ex: candeeiros, interruptores das iluminação, autoclismos, etc.), devendo as eventuais anomalias ser corrigidas imediatamente. |



Na arrumação do alojamento, distinguem-se cinco etapas fundamentais, que ocorrem sequencialmente:



| ENTRADA NO QUARTO OU APARTAMENTO                                                                                                                                               |                                                                      |                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div><div>➤ Só se entra no quarto quando os hóspedes tiverem saído do alojamento.</div><div>➤ Os quartos devem ser arrumados pela ordem por que ficam disponíveis.</div></div> |                                                                      |                                                                                                                                                                              |
| O que faço                                                                                                                                                                     | Como Faço                                                            | Porque faço                                                                                                                                                                  |
| Bater e esperar antes de entrar                                                                                                                                                | <div><div>❑ Discretamente</div></div>                                | <div><div>▪ Para não incomodar o hóspede</div><div>▪ Para ter luz natural</div><div>▪ Para arejar o alojamento</div><div>▪ Para proteger os pertences do hóspede</div></div> |
| Abrir a porta                                                                                                                                                                  |                                                                      |                                                                                                                                                                              |
| Abrir as cortinas                                                                                                                                                              | <div><div>❑ Completamente</div></div>                                |                                                                                                                                                                              |
| Abrir as janelas                                                                                                                                                               |                                                                      |                                                                                                                                                                              |
| Verificar se o cliente não se esqueceu de nada                                                                                                                                 | <div><div>❑ Controlo em todos os móveis, solo e armários</div></div> |                                                                                                                                                                              |

| SUBSTITUIÇÕES INICIAIS                                                                                                                                                                                                                |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| O que faço                                                                                                                                                                                                                            | Como Faço                                                       | Porque faço                                                                                                                                                                                                                       |
| Retirar os lençóis e restante roupa suja (incluindo a roupa da casa de banho)<br><br><b>Nota:</b> A roupa de cama deve ser substituída de três em três dias, sempre que exista uma mudança de hóspedes ou quando o cliente o solicite | <div><input type="checkbox"/> Com a ajuda de um saco</div>      | <div><div>▪ Para arejar as cama</div><div>▪ Para retirar lençóis e atalhados</div><div>▪ Para assegurar a higiene e limpeza do quarto</div><div>▪ Para cuidar da aparência do quarto</div><div>▪ Para eliminar odores</div></div> |
| Esvaziar os caixotes de lixo e os cinzeiros                                                                                                                                                                                           | <div><input type="checkbox"/> Utilizando um saco de lixo</div>  |                                                                                                                                                                                                                                   |
| Retirar pratos, copos sujos, e garrafas vazias                                                                                                                                                                                        | <div><input type="checkbox"/> Com a ajuda de um tabuleiro</div> |                                                                                                                                                                                                                                   |
| Virar o(s) colchão(ões), periodicamente                                                                                                                                                                                               |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                   |
| Colocar as roupas dos clientes dobradas no armário                                                                                                                                                                                    |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                   |
| Retirar flores velhas                                                                                                                                                                                                                 |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                   |

**ARRUMAÇÃO DA CASA DE BANHO**

Recomenda-se que esta etapa se processe de acordo com a seguinte sequência:

- ☐ Preparar o detergente
- ☐ Controlar dos equipamentos
- ☐ Fazer limpeza da casa de banho
- ☐ Fazer reaprovisionamento da casa de banho
- ☐ Fazer limpeza final e saída

**PREPARAÇÃO DO DETERGENTE**

| O que faço                                                              | Como Faço                                                                                                                 | Porque faço                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Preparar uma solução de detergente, de preferência amigável ao ambiente | <input type="checkbox"/> Executar de acordo com os procedimentos que estiverem estabelecidos nas instruções de utilização | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Para higienização da casa de banho</li></ul> |

**CONTROLE DOS EQUIPAMENTOS**

- Controlar o funcionamento, estado de conservação, higiene e limpeza de todos os equipamentos da casa de banho.

- ☐ Torneiras e ralos da banheira, lavatório e bidé
- ☐ Luzes
- ☐ Secador
- ☐ Aquecimento / ventilação

- ☐ Balde de lixo
- ☐ Porta rolo e porta piaçaba
- ☐ Toalheiros, cabides, varão banheira, pega da banheira, tampa sanita e suportes duche

| O que faço                                                                                                               | Como Faço                                                                                                                                                                                                                                                                        | Porque faço                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Controlar o estado e funcionamento das torneiras                                                                         | Verificar: <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> acumulação de calcário</li><li><input type="checkbox"/> isolamento (pingos)</li><li><input type="checkbox"/> facilidade de manuseamento</li><li><input type="checkbox"/> limpeza dos filtros</li></ul> | <p>Para assegurar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ higiene e limpeza dos equipamentos</li><li>▪ funcionamento dos equipamentos</li><li>▪ comodidade do hóspede</li><li>▪ segurança do hóspede</li></ul> |
| Controlar o estado dos ralos                                                                                             | Verificar: <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> tampas vedam bem</li><li><input type="checkbox"/> água escoar bem</li></ul>                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                     |
| Controlar o estado das luzes                                                                                             | <input type="checkbox"/> Verificar se todas acendem                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                     |
| Aquecimento / ventilação                                                                                                 | <input type="checkbox"/> Verificar funcionamento                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                     |
| Balde de lixo                                                                                                            | <input type="checkbox"/> Verificar funcionamento do pedal e estado de conservação                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                     |
| Porta rolo, porta piaçaba, toalheiros, cabides, varão banheira, pega da banheira, tampa sanita, suporte duche e telefone | <input type="checkbox"/> Verificar estado de conservação, fixação e funcionamento                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                     |

**LIMPEZA DA CASA DE BANHO**

- Efectuar a limpeza da casa de banho. Limpar em particular: banheira e/ou duche, lavabos e sanita.
- Devem ser utilizados os detergentes e panos apropriados para lavar e secar a banheira ou duche, os lavabos e a sanita.
- As operações de limpeza da casa de banho só ficam concluídas com o reaprovisionamento da casa de banho e uma última operação de limpeza ao solo.

| O que faço                          | Como Faço                                                                                                                       | Porque faço                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Limpeza da Banheira e ou Duche      |                                                                                                                                 | <div>Para assegurar:</div> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ higiene da banheira ou duche, lavabos e outros equipamentos</li><li>▪ limpeza da banheira ou duche, lavabos e outros equipamentos</li><li>▪ comodidade do hóspede</li><li>▪ segurança do hóspede</li><li>▪ satisfação do hóspede</li></ul> |
| Pavimento e paredes - zona banheira | <input type="checkbox"/> Desinfectar c/ esponja e secar                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Cromados                            | <input type="checkbox"/> Lavar e secar                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Torneira do duche                   | <input type="checkbox"/> Lavar e secar c/ solução própria e deixar na posição de banheira                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Cortina                             | <input type="checkbox"/> Lavar, secar e colocar argolas                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Tapete de borracha                  | <input type="checkbox"/> Lavar e secar, se necessário                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Limpeza dos Lavabos                 |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Armário e prateleiras               | <input type="checkbox"/> Limpar c/ pano húmido                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Lavatório e mármore                 | <input type="checkbox"/> Desinfectar c/ esponja e secar                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Cromados                            | <input type="checkbox"/> Lavar e secar                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Pavimento e paredes - zona lavabos  | <input type="checkbox"/> Lavar e secar                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Espelho                             | <input type="checkbox"/> Lavar e secar c/ limpa-vidros                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Limpeza de Outros Equipamentos      |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Autoclismo                          | <input type="checkbox"/> Descarregar e verificar funcionamento<br><input type="checkbox"/> Lavar e secar no interior e exterior |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Porta piaçaba/piaçaba               | <input type="checkbox"/> Lavar e desinfectar interior, exterior e tampa                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Sanita                              | <input type="checkbox"/> Desinfectar, lavar e secar, no interior, exterior e tampa                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Bidé                                | <input type="checkbox"/> Desinfectar, lavar e secar no interior e exterior                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Porta Rolos                         | <input type="checkbox"/> Lavar e secar                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

**REAPROVISIONAMENTO DA CASA DE BANHO**

- Efectuar a reposição de um conjunto de artigos necessários na casa de banho, tendo em conta o número de pessoas que ocupam o quarto: copos; tapetes; toalhas e toalhetes; papel higiénico; saco higiénico; amenities; etc..
- As amenities (com excepção dos sabonetes) são facultativos e variáveis com cada Casa.

| O que faço         | Como faço                                                                                                                                                                                                                                   | Porque faço                                                                                                                    |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Copos              | <ul style="list-style-type: none"><li>❑ Colocar 2 copos perto do cesto de amenities</li><li>❑ Os copos existentes devem ser substituídos diariamente</li></ul>                                                                              | <p>Para assegurar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ comodidade do hóspede</li><li>▪ satisfação do hóspede</li></ul> |
| Tapete de borracha | <ul style="list-style-type: none"><li>❑ Colocar 1, na aba da banheira</li></ul>                                                                                                                                                             |                                                                                                                                |
| Tapete do chão     | <ul style="list-style-type: none"><li>❑ Colocar 1, por cima do tapete de borracha</li></ul>                                                                                                                                                 |                                                                                                                                |
| Toalhas            | <ul style="list-style-type: none"><li>❑ Colocar 1 ou 2 toalhas de cada tipo (banho, mãos, bidé), conforme sejam 1 ou 2 hóspedes</li><li>❑ Os atalhados das casas de banho devem ser substituídos todos os dias ou dia sim dia não</li></ul> |                                                                                                                                |
| Papel higiénico    | <ul style="list-style-type: none"><li>❑ Colocar 1 rolo de papel higiénico c/ dobra e 1 sobresselente</li></ul>                                                                                                                              |                                                                                                                                |
| Saco higiénico     | <ul style="list-style-type: none"><li>❑ Colocar 1 saco higiénico debaixo do cesto</li></ul>                                                                                                                                                 |                                                                                                                                |
| Amenities          | <ul style="list-style-type: none"><li>❑ Colocar as amenities, junto ao lavatório, em cesto ou similar, forrado a papel ou pano</li></ul>                                                                                                    |                                                                                                                                |

**LIMPEZA FINAL E SAÍDA**

- Assegurar que casa de banho está em perfeitas condições para ser reutilizada pelos hóspedes, dando por concluída a respectiva limpeza e passando à limpeza do quarto.

| O que faço                                 | Como Faço                                                                                                 | Porque faço                                                                                                                  |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Limpeza final do soalho                    | <ul style="list-style-type: none"><li>❑ Utilizar uma escova embebida numa solução c/ detergente</li></ul> | <p>Para assegurar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Limpeza, higiene e arrumação geral da casa de banho</li></ul> |
| Lavar e secar chão e restantes superfícies |                                                                                                           |                                                                                                                              |
| Lavar e secar balde do lixo                |                                                                                                           |                                                                                                                              |
| Verificar limpeza e arrumação geral        | <ul style="list-style-type: none"><li>❑ Verificar visualmente a aspecto geral da casa de banho</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Conforto, segurança e satisfação do hóspede</li></ul>                                |
| Fechar luzes e porta à saída               |                                                                                                           |                                                                                                                              |

**ARRUMAÇÃO DO QUARTO**

- Repor as condições de higiene, limpeza e arrumação do quarto, recomendando-se que se proceda de acordo com a seguinte sequência:
- Limpeza do quarto
  - Reaprovisionamento do quarto
  - Arrumação do quarto (e pertences dos hóspedes)
  - Controle do mobiliário e dos equipamentos
  - Reposição da documentação do quarto
  - Saída do alojamento

**LIMPEZA DO QUARTO**

- Recomenda-se que se proceda à limpeza de acordo com a seguinte sequência: varanda; móveis, candeeiros e armários; soalho, tapetes e alcatifas

| O que faço                                                                                                                  | Como Faço                                                            | Porque faço                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aspirar e varrer varanda                                                                                                    | <input type="checkbox"/> Utilizar aspirador, vassoura, escova        | <b>Para assegurar:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Limpeza, higiene e arrumação geral do quarto</li><li>▪ Boa aparência</li></ul> |
| Aspirar móveis estufados                                                                                                    | <input type="checkbox"/> Utilizar produtos de limpeza e água tépida  |                                                                                                                                               |
| Aspirar tapetes, alcatifas e, eventualmente, encerar pisos                                                                  | <input type="checkbox"/> Utilizar aspirador e enceradora             |                                                                                                                                               |
| Limpar as nódoas de alcatifa/tapetes                                                                                        | <input type="checkbox"/> Utilizar tira nódoas                        |                                                                                                                                               |
| Polir candeeiros                                                                                                            | <input type="checkbox"/> Utilizar produto de polimento               |                                                                                                                                               |
| Substituir copos e jarro da água                                                                                            | <input type="checkbox"/> Substituir os copos e repor a água do jarro |                                                                                                                                               |
| Eliminar vestígios de dedadas em: portas, móveis, etc.                                                                      | <input type="checkbox"/> Utilizar pano seco                          |                                                                                                                                               |
| Limpar o interior dos armários e gavetas, verificar o varão do armário e existência de papéis e outro lixo no seu interior. | <input type="checkbox"/> Utilizar pano húmido                        |                                                                                                                                               |
| Limpar cesto papéis, molduras, etc.                                                                                         | <input type="checkbox"/> Utilizar pano de pó                         |                                                                                                                                               |
| Limpar vidros e cinzeiros                                                                                                   | <input type="checkbox"/> Utilizar pano húmido c/ limpa vidros        |                                                                                                                                               |

**REAPROVISIONAMENTO DO QUARTO**

- Nesta fase da limpeza e arrumação do alojamento, procede-se à substituição e reposição de materiais e produtos, de acordo com os critérios previamente estabelecidos por cada Casa e que estejam de acordo com os padrões mínimos estabelecidos pela norma ERS 3001 P.

| O que faço                                                               | Como Faço                                                                             | Porque faço                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Verificar a existência de Inquéritos à Opinião                           | <input type="checkbox"/> Ver se há inquéritos na Pasta da Documentação do quarto      | Para assegurar: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Satisfação do cliente</li><li>▪ Informação do cliente</li><li>▪ Prestação de serviços complementares ao cliente</li><li>▪ Avaliação da satisfação do cliente</li></ul> |
| Verificar outra documentação que a Casa pretenda ter em todos os quartos | <input type="checkbox"/> Ver se a documentação da Pasta de Documentação está completa |                                                                                                                                                                                                                                |

**ARRUMAÇÃO DO QUARTO (E PERTENCES DOS HÓSPEDES)**

| O que faço                             | Como Faço                                                                                                                                                                                                                                                                   | Porque faço                                                                                                                                     |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fazer as camas                         | <input type="checkbox"/> Retirar os lençóis usados<br><input type="checkbox"/> Aspirar os colchões<br><input type="checkbox"/> Colocar os resguardos<br><input type="checkbox"/> Colocar lençóis novos                                                                      | Assegurar: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Qualidade do serviço</li><li>▪ Higiene do alojamento</li><li>▪ Conforto do hóspede</li></ul> |
| Colocar cobertores, colchas e cobertas | <input type="checkbox"/> Verificar estado dos cobertores, colchas e cobertas<br><input type="checkbox"/> Recolocar cobertores, colchas e cobertas<br><input type="checkbox"/> Se não for possível abrir as camas à noite, estas deverão ser abertas e tapadas com a coberta |                                                                                                                                                 |
| Arrumar a roupa dos hóspedes           | <input type="checkbox"/> Dobrar o(s) pijama(s) e camisas de noite dos hóspedes e colocá-los sobre a cama<br><input type="checkbox"/> Colocar as restantes roupas dos hóspedes dobradas no armário                                                                           |                                                                                                                                                 |

**CONTROLE DE MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS**

- Efectuar, no quarto, um conjunto de verificações relativamente a mobiliário, decoração e equipamentos do quarto.

| O que faço                                                          | Como Faço                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Porque faço                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Verificar mobília da varanda                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>❑ Verificar estado da mobília</li><li>❑ Verificar ralos de escoamento de água</li><li>❑ Varrer varanda</li></ul>                                                                                                                                                             | <p>Para assegurar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Limpeza, higiene e arrumação geral</li><li>▪ Boa aparência e aspecto decorativo e simétrico</li><li>▪ Comodidade do cliente</li><li>▪ Protecção da entrada de luz</li><li>▪ Privacidade</li><li>▪ Qualidade do serviço</li></ul> |
| Fechar janelas                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Verificar os artigos existentes no armário                          | <ul style="list-style-type: none"><li>❑ Verificar existência no armário de :<ul style="list-style-type: none"><li>- 2 almofadas</li><li>- 2 cobertores iguais</li><li>- 6 cabides normalizados arrumados à direita</li><li>- 2 toalhas de piscina ( verão)</li></ul></li><li>❑ Repor os artigos em falta</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Verificar a simetria dos quadros                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>❑ Endireitar quadros</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Verificar o funcionamento da instalação eléctrica e de climatização | <ul style="list-style-type: none"><li>❑ Verificar funcionamento de todos os interruptores, pontos de luz do quarto e armário</li><li>❑ Verificar funcionamento do ar condicionado, existência de ruídos e limpeza das grelhas</li></ul>                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Fechar cortinas                                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>❑ Verificar se correm bem</li><li>❑ Verificar estado e eficácia do black-out</li><li>❑ Fechar as cortinas de uma forma decorativa</li></ul>                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

**REPOSIÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO DO QUARTO**

➤ Verificar toda a documentação existente na pasta de documentação.

| O que faço                                        | Como Faço                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Porque faço                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dossier da Casa                                   | Em relação a cada um dos tipos de documentos previstos, verificar:<br><br><input type="checkbox"/> Inclusão na Pasta de Documentação<br><br><input type="checkbox"/> Presença, nas quantidades decididas<br><br><input type="checkbox"/> Estado de conservação<br><br><input type="checkbox"/> Estado de actualização | Para permitir:<br><br>▪ Manter o hóspede informado<br><br>▪ Incentivar a utilização de serviços da Casa<br><br>▪ Incentivar a utilização de outras Casas dos Solares de Portugal<br><br>▪ Promover os produtos e serviços da região<br><br>▪ Obter a opinião dos hóspedes |
| Tabela de Preços                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Documentação dos Solares de Portugal              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Outras Informações e Folhetos                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Inquérito à opinião dos hóspedes com envelope RSF |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                           |

**CONTROLO FINAL**

| O que faço                                            | Como Faço                                                                 | Porque faço                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Verificar se o WC tem um aspecto ordenado e limpo     | <input type="checkbox"/> Observação visual                                | Assegurar:<br><br>▪ Conformidade do quarto com a qualidade pretendida<br><br>▪ Não ocorrência de falhas, que tenham escapado durante a prestação do serviço de quartos |
| Verificar se o quarto tem um aspecto ordenado e limpo |                                                                           |                                                                                                                                                                        |
| Certificar-se de que tudo está bem                    | <input type="checkbox"/> Observação visual final, antes de fechar a porta |                                                                                                                                                                        |

**4.5 ARRUMAÇÃO DOS ESPAÇOS COMUNS****PROCEDIMENTOS GERAIS**

- ☐ Na limpeza e arrumação dos espaços comuns da Casa, recomenda-se que se proceda de acordo com a seguinte sequência: varanda, móveis, armários e candeeiros, soalho, tapetes e alcatifas.
- ☐ A limpeza e manutenção dos espaços comuns da Casa acessíveis aos hóspedes, deve ser efectuada na ausência destes, em horário adequado a cada situação.
- ☐ Os procedimentos gerais de limpeza e manutenção dos espaços comuns da Casa são semelhantes aos que se aplicam no alojamento.
- ☐ Durante a arrumação, recolher os pertences esquecidos pelos hóspedes.
- ☐ Durante o processo de limpeza diária, analisar as condições de funcionamento de todos os equipamentos instalados, devendo as eventuais anomalias ser corrigidas imediatamente.



| OBJECTOS DO HÓSPEDE                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| ➤ Destino a dar aos objectos do hóspede encontrados no alojamento, na Casa ou na zona envolvente. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                           |
| O que faço                                                                                        | Como Faço                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Porque faço                                                                               |
| Durante a estada                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>❑ Identificar o hóspede a que os objectos pertencem</li><li>❑ Entregar os objectos logo directamente ao hóspede</li><li>❑ Assegurar-se que o hóspede recebeu os objectos em boas condições</li></ul>                                                                                                                                      | <b>Assegurar:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Satisfação do hóspede</li></ul> |
| Após a saída                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>❑ Identificar o hóspede a que os objectos pertencem</li><li>❑ Entregar os objectos ao proprietário da Casa</li><li>❑ Guardar os objectos em local próprio</li><li>❑ Decorrendo um ano desde a data do achado, caso os objectos não tenham sido reclamados, devem ser disponibilizados</li><li>❑ Informar a CENTER da ocorrência</li></ul> |                                                                                           |

| CASAS DE BANHO PÚBLICAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>❑ As casas de banho públicas devem ter as seguintes características:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ acessíveis aos hóspedes;</li><li>▪ acessos que não dêem para zonas de serviço (armazenamento, cozinha, etc.);</li><li>▪ boa ventilação e iluminação;</li><li>▪ água quente e fria;</li><li>▪ equipamento de lavagem e secagem individual de mãos;</li><li>▪ caixotes do lixo accionados por pedal e forrados de sacos de plástico;</li><li>▪ lavatório com torneira accionada por pé ou pedal;</li><li>▪ sabão líquido, preferencialmente bactericida e toalhetes de utilização única.</li></ul></li><li>❑ Neste tipo de instalações aplicam-se as mesmas recomendações de higiene, limpeza e arrumação que se fizeram para as casas de banho dos quartos.</li></ul> <p><b>Nota:</b> Há que ter um cuidado especial com as casas de banho comuns, que são frequentemente “esquecidas”, assegurando uma rotina diária de verificação o estado em que se encontram.</p> |



## **CAPITULO IX**

### **PEQUENOS ALMOÇOS**



*Solares de Portugal*



## 1 OBJECTIVO

O objectivo deste capítulo é o de enunciar as melhores práticas na prestação do serviço de pequenos-almoços, de acordo com os padrões mínimos definidos, em termos de composição das refeições e qualidade do serviço, assegurando, simultaneamente, as melhores condições de higiene e segurança alimentar.

## 2 ÂMBITO DO SERVIÇO

Nas Casas da rede Solares de Portugal, podem ocorrer as seguintes situações, em relação à área de alimentação e bebidas:

- ☐ Fornecimento, pela Casa, do serviço de pequenos almoços (obrigatório)
- ☐ Fornecimento, pela Casa, de almoços e jantares, em circunstâncias específicas

**Quando não existirem, num raio de 5 km da Casa, estabelecimentos de restauração, devem ser disponibilizados aos hóspedes, almoços e jantares, mediante solicitação prévia.**

- ☐ Preparação e confecção de refeições, pelos hóspedes, nos apartamentos que dispuserem de *kitchenette*

### **Notas Importantes:**

- ☐ O serviço de pequenos almoços constitui uma obrigação da Casa que integra a rede Solares de Portugal e destina-se a proporcionar aos hóspedes uma estada agradável, aumentando a sua satisfação e contribuindo para a sua fidelização.
- ☐ O proprietário da Casa é responsável pela gestão e manutenção do serviço de pequenos almoços.
- ☐ A prestação de serviço de pequenos almoços ao ar livre, constitui um factor de qualificação do serviço.
- ☐ Os locais, equipamentos e utensílios utilizados no serviço de pequenos almoços dos hóspedes, são, em geral, os mesmos que se utilizam para confeccionar as refeições do proprietário, família e colaboradores da Casa, pelo que, este manual, refere um conjunto de boas práticas que vão para além daquelas que são exigidas na preparação, confecção e prestação do serviço de pequenos almoços dos hóspedes.
- ☐ Porque as Casas da rede Solares de Portugal, prestam um serviço turístico, aplica-se á prestação do serviço de pequenos almoços a legislação em vigor.

## 3 INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

Para a prestação do serviço de pequenos almoços, considera-se que uma Casa poderá ter os seguintes tipos de :

- ☐ Instalações:
  - Despensa
  - Cozinha ou “kitchenette”
  - Sala de Pequeno Almoço (ou local ao ar livre)



❑ Equipamentos:

- Transformação de alimentos: fogões, fornos, convectores, micro-ondas, fritadeiras, grelhadores, torradeiras, moinhos de café, etc.
- Conservação de alimentos: frigoríficos, congeladores
- Limpeza: lavadores de loiça, congeladores

**Nota:** No Capítulo XI referente à Manutenção faz-se uma abordagem mais detalhada da manutenção destes equipamentos.

### 3.1 APARTAMENTOS COM KITCHENETTE

A manutenção e conservação diária das kitchenettes dos apartamentos dos hóspedes é da responsabilidade da Casa, aplicando-se as mesmas normas de boas práticas que se irão referir para a despensa e cozinha da Casa.

Todas as kitchenettes devem dispor de:

- ❑ equipamentos e utensílios necessários e suficientes para a preparação de alimentos;
- ❑ inventário actualizado dos equipamentos e utensílios;
- ❑ instruções de utilização dos equipamentos;
- ❑ recomendações de higiene e segurança.

**Nota:** Inventário, instruções de utilização e recomendações deverão estar em local visível para o hóspede.

## 4 ORGANIZAÇÃO DOS PEQUENOS ALMOÇOS

No serviço de pequenos almoços, podem-se distinguir as seguintes etapas:

- ❑ Aprovisionamentos;
- ❑ Preparação e confecção (cozinha);
- ❑ Serviço de pequenos almoços, propriamente dito.

### ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO

Na organização do serviço de pequenos almoços pretende-se:

- ❑ adquirir todos os produtos necessários para servir os pequenos almoços, na quantidade, qualidade e condições pretendidos;
- ❑ assegurar a conservação dos produtos nas condições adequadas;
- ❑ garantir que, desde a recepção dos produtos, passando pelo armazenamento e preparação na cozinha até à apresentação final do serviço, são respeitadas as boas normas de higiene e segurança alimentar e de apresentação dos produtos;
- ❑ confeccionar todos os pequenos almoços com a composição e qualidades previstas;
- ❑ dispor de sala acolhedora, confortável, mobilada, decorada adequadamente e com bom ambiente geral para o pequeno almoço;
- ❑ garantir que, o número máximo de hóspedes que a Casa comporta, possa tomar o pequeno almoço simultaneamente;
- ❑ prestar o serviço de pequenos almoços dentro do horário previsto, de forma rápida, discreta e atenciosa;

**Nota:** Cabe ao proprietário a responsabilidade pela organização e supervisão do serviço, devendo estar pessoalmente disponível para os hóspedes, durante o período do pequeno almoço.



## 5 APROVISIONAMENTOS

Neste ponto, fazem-se algumas recomendações relativas às compras, recepção de produtos e armazenagem dos mesmos (despensa e frigorífico).

Os aprovisionamentos têm como objectivo, assegurar a aquisição, conservação e manutenção de todos os produtos, mercadorias e utensílios necessários para o serviço de pequenos almoços da Casa.

Incluem-se nos aprovisionamentos dos pequenos almoços da Casa, os seguintes produtos:

- ☐ Produtos alimentares frescos, secos, embalados, refrigerados ou congelados
- ☐ Bebidas
- ☐ Embalagens de transporte, cobertura, estantes e vasilhame
- ☐ Louça, utensílios de cozinha e de pequeno almoço
- ☐ Produtos de higiene e limpeza
- ☐ Outros produtos necessários para o serviço de pequenos almoços

| COMPRAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Definir os níveis de stock mínimos e máximos, assegurando que não há rupturas no fornecimento dos diferentes tipos de produtos necessários para os pequenos almoços</li><li><input type="checkbox"/> Assegurar que os produtos gastos diariamente são abatidos nos stocks, para garantir a respectiva reposição</li><li><input type="checkbox"/> Saber quais as características de qualidade que devem ter os diferentes produtos utilizados no pequeno almoço</li><li><input type="checkbox"/> Definir os procedimentos de compras dos produtos necessários</li><li><input type="checkbox"/> Dispor de informação actualizada sobre os fornecedores e sobre o tipo de produtos que fornecem</li><li><input type="checkbox"/> Suportar com documentos as compras dos produtos (notas de encomenda, facturas, recibos, contratos, fax, etc.)</li><li><input type="checkbox"/> Fazer a avaliação contínua e periódica dos fornecedores habituais, em relação à variedade, qualidade e preço dos respectivos produtos, bem como ao cumprimento dos prazos e condições de entrega desses produtos</li></ul> |



## RECEPÇÃO DE PRODUTOS

- ☐ Controlar a entrega dos produtos necessários para o serviço de pequenos almoços, garantindo que estes estão conformes com a encomenda efectuada, em termos de quantidade, qualidade e estado de conservação
- ☐ Evitar que a recepção de produtos se realize durante o horário de pequenos almoços e efectué-la em espaços que não são utilizados pelos hóspedes
- ☐ Receber os produtos num local que permita uma higienização fácil e eficaz, que esteja sempre limpo e arejado e que não dê directamente para zonas contaminadas. De preferência deve estar próximo das zonas de armazenamento
- ☐ Assegurar a integridade das embalagens, rejeitando todas as que se encontrem oxidadas, com roturas ou vazamento e verificar o aspecto visual dos produtos, tendo em conta as características próprias de cada um
- ☐ Quando aplicável, os produtos alimentares deverão ser acompanhados dos respectivos registos/certificados sanitários/salubridade
- ☐ As embalagens de cartão e madeira em que são transportados os alimentos não devem ultrapassar o espaço destinado aos mesmos, evitando desta maneira a entrada de insectos e qualquer tipo de contaminação patogénica
- ☐ Na recepção de mercadorias controlam-se os seguintes aspectos:
  - Quantidades de produtos recebidos em relação ao que foi encomendado
  - Qualidade, estado de conservação e etiquetagem das embalagens dos produtos recebidos
  - Prazo de validade dos produtos embalados perecíveis
- ☐ Todos os produtos que não estejam conformes, em particular os alimentos, devem ser rejeitados

## ARMAZENAGEM

- ☐ Guardar e conservar os produtos para o pequeno almoço na despensa, frigorífico ou congelador, imediatamente após a sua recepção
- ☐ Todos os espaços dedicados à armazenagem de produtos alimentares devem encontrar-se claramente identificados, ser independentes e manter as características próprias para a conservação dos produtos em que eles se armazenam. Estes são:

|                     |                                                                  |
|---------------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>Despensa</b>     | Ambiente seco, arejado e protegido dos raios solares             |
| <b>Frigoríficos</b> | Temperatura entre 0°C e 8°C, dependendo da natureza dos produtos |
| <b>Congeladores</b> | Temperatura entre -12°C e -18°C                                  |

- ☐ Manter os espaços de armazenagem arrumados e em perfeito estado de higiene e limpeza
- ☐ Não permitir que os alimentos ou as respectivas embalagens entrem em contacto com o solo
- ☐ Evitar o contacto entre os diferentes produtos, para impedir a respectiva contaminação
- ☐ Assegurar que todos os produtos e materiais são facilmente localizados e identificados nos respectivos locais de armazenagem. Para tal, cada tipo de produto deverá estar:
  - identificado/etiquetado e com os rótulos virados para a frente;
  - arrumado nas estantes, em função da família a que pertence;
  - disposto de forma a consumir-se primeiro os produtos mais antigos (assegurar a rotação dos stocks para que as características intrínsecas dos produtos não sejam modificadas).



| <b>DESPENSA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Características</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Ser fácil e eficaz na higienização e limpeza</li><li><input type="checkbox"/> Permitir bom arejamento dos produtos armazenados</li><li><input type="checkbox"/> Conservar os produtos nos níveis de temperatura e humidade adequados</li><li><input type="checkbox"/> Dispor de prateleiras e estrados de material resistente e lavável</li><li><input type="checkbox"/> Dispor de janelas protegidas (redes mosquiteiras)</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| <b>Utilização</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Manter os produtos alimentares a temperaturas adequadas</li><li><input type="checkbox"/> Arrumar em local limpo (não encostar às paredes), seco, arejado, bem ventilado e protegido da luz solar</li><li><input type="checkbox"/> Arrumar por categorias</li><li><input type="checkbox"/> Os primeiros produtos a entrar devem ser os primeiros a sair</li><li><input type="checkbox"/> Colocar no mínimo a 10 cm do pavimento</li><li><input type="checkbox"/> Rejeitar os que não estão conformes</li><li><input type="checkbox"/> Manter em locais afastados e armazenados em armários fechados, os produtos de higiene e limpeza</li><li><input type="checkbox"/> Manter as portas da despensa sempre fechadas</li></ul> |  |



## FRIGORÍFICO

### Características

#### As características que se referem para o frigorífico aplicam-se também ao congelador

- ☐ Ter um volume de frio suficiente para assegurar um bom armazenamento de todos os produtos
- ☐ Permitir armazenar produtos de diferentes características e exigências em termos de temperaturas
- ☐ Ter termómetros em local visível para poder controlar sempre as temperaturas
- ☐ Ter uma temperatura estável e uniforme
- ☐ Ter um grau de humidade adequado aos produtos a conservar
- ☐ Ser de material de fácil limpeza e desinfeção
- ☐ Estar limpo no interior e nas fechaduras

### Utilização

- ☐ Arrumar os produtos alimentares nos frigoríficos, pela seguinte ordem descendente:
  - 1º Alimentos cozinhados ou pré-cozinhados
  - 2º Alimentos não cozinhados, marinadas, etc.
  - 3º Carnes
  - 4º Frutas e verduras
- ☐ Separar verdes, pescado e carnes
- ☐ Acondicionar os produtos em sacos de plástico transparente ou em caixas fechadas próprias
- ☐ Conservar os produtos crus, cozinhados, ou pré-cozinhados cobertos com filme e dotados de uma etiqueta que indique a data em que foram armazenados/confeccionados
- ☐ Descartar os produtos, antes de os colocar no frio
- ☐ Controlar a temperatura de conservação das câmaras frigoríficas e de congelação com uma frequência mínima diária, assegurando que os alimentos se encontram dentro das margens temperatura seguintes:

|                           |       |     |
|---------------------------|-------|-----|
| Carnes e produtos cárneos | 0°C   | 5°C |
| Pescados                  | 0°C   | 7°C |
| Produtos lácteos          | 0°C   | 8°C |
| Comidas refrigeradas      | 0°C   | 3°C |
| Congelados                | -18°C |     |

### O que não deve fazer

- ☐ Não colocar latas de conserva abertas ou fechadas porque podem oxidar e enferrujar
- ☐ Não colocar alimentos acondicionados em tachos ou painéis de alumínio (pode haver transferência de metais para os alimentos)
- ☐ Não acondicionar alimentos em sacos de cor ou de compras
- ☐ Não deixar produtos expostos no frio (desidratam e queimam)
- ☐ Não misturar na mesma arca frigorífica produtos crus com confeccionados
- ☐ Se tiver várias arcas, não misturar carne com peixe e legumes
- ☐ Não colocar os produtos uns por cima dos outros (a não ser que estejam em caixas fechadas)



## 6 SERVIÇO DE COZINHA

Neste ponto, pretende-se definir as melhores práticas na preparação e confecção das refeições destinadas aos hóspedes, por forma a assegurar um serviço de pequenos almoços com a composição e qualidade e nas condições de limpeza, higiene e segurança definidas para a Casa.

### COZINHA

- ☐ A cozinha deve situar-se longe de locais insalubres e poluentes
- ☐ A organização do espaço da cozinha deve permitir:
  - adequadas condições de trabalho e de conforto do pessoal e dos utilizadores;
  - higiene e segurança dos alimentos (prevenção da contaminação cruzada);
  - adequada limpeza e desinfecção das instalações, equipamentos e utensílios;
  - evitar a contaminação por insectos e outros animais;
  - evitar a acumulação de sujidade, o contacto com materiais tóxicos ou depósitos de partículas nos alimentos e a formação de condensação ou mofo nas bancadas e outras superfícies.
- ☐ A cozinha deve ter:
  - paredes e tectos preferencialmente revestidos com material liso, resistente, imputrescível, de cor clara, não tóxico, de fácil limpeza e desinfecção;
  - pavimento revestido com material impermeável, resistente, anti-derrapante e com boa drenagem;
  - meios apropriados de ventilação e extracção de fumos na zona de preparação quente da cozinha;
  - área destinada à limpeza e lavagem dos utensílios de cozinha e pequeno almoço;
  - circuito de lavagem com uma zona de entrada da loiça suja, outra de loiça lavada e respectiva arrumação;
  - ventilação natural ou mecânica;
  - iluminação natural ou artificial;
  - instalação eléctrica adequada às necessidades;
  - janelas com redes mosquiteiras facilmente amovíveis para limpeza;
  - sistema de esgotos.



## ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE COZINHA

- ☐ O proprietário estabelece:
  - horários para o serviço de refeições e a composição dos pequenos almoços;
  - padrões de qualidade que quer para o serviço de cozinha.
- ☐ A pessoa responsável pela cozinha assegura:
  - organização e supervisão do serviço de pequenos almoços;
  - preparação e confecção dos pequenos almoços;
  - conservação da cozinha em perfeito estado de arrumação, higiene e limpeza (limpeza geral da cozinha e dos respectivos equipamentos, no mínimo, com uma periodicidade semanal);
  - controlo de todos os aspectos importantes do serviço de cozinha e definição da forma e frequência com que se faz esse controlo.

**Nota:** Controlar em particular:

  - condições de manutenção e conservação da cozinha e dos equipamentos e utensílios de cozinha e pequeno almoço, em termos de funcionamento/utilização, limpeza, higiene e segurança;
  - qualidade dos alimentos, por forma a que nenhum alimento não apto para o consumo é fornecido aos hóspedes (controle diário);
  - composição dos pequenos almoços que são fornecidos aos hóspedes, verificando se estão conformes com as especificações definidas na respectiva ficha técnica (durante o período do serviço de pequenos almoços).
- ☐ Manter a zona destinada à manipulação e preparação de alimentos suficientemente iluminada e arejada e à temperatura adequada
- ☐ Manter em local visível os registos/comprovativos de inspecções realizadas

## COMPOSIÇÃO DO PEQUENO ALMOÇO

- ☐ Os pequenos almoços devem ser constituídos no mínimo, pelos seguintes elementos:
  - Café
  - Chá e infusões
  - Leite
  - Sumos naturais
  - 3 tipos de Pão
  - 2 tipos de doces de conserva
  - Queijo
  - 1 produto de charcutaria
  - Manteiga
- ☐ Planear periodicamente a oferta gastronómica do pequeno almoço, por forma a satisfazer as necessidades e/ou solicitações dos hóspedes
- ☐ Utilizar preferencialmente, alimentos de fabrico caseiro e de origem local/regional



## CONFECCÃO DO PEQUENO ALMOÇO

- ❑ O responsável pela cozinha define a forma de elaboração dos pequenos almoços e controla todo o processo de preparação e confeccão dos alimentos, de forma a garantir a composição, apresentação e qualidade das refeições destinadas aos hóspedes

**Nota:** Em termos de higiene e segurança dos alimentos é importante lembrar os três tipos perigos que podem ocorrer:

- **Perigo químico** - Ocorre quando os produtos alimentares entram em contacto com substâncias químicas ou com os seus resíduos
- **Perigo físico** - Ocorre quando um qualquer objecto estranho cai no produto alimentar
- **Perigo biológico** - Ocorre quando há contaminação por microorganismos, nomeadamente bactérias

- ❑ É aconselhável elaborar a ficha técnica do pequeno almoço, que deve incluir a composição e quantidades dos produtos, o processo de preparação e confeccão e apresentação final à saída da cozinha
- ❑ Manter as preparações culinárias à temperatura adequada ao serviço, quer se trate de pratos frios quer quentes
- ❑ Caso os hóspedes pretendam pratos não previstos na composição do pequeno almoço ou que exijam uma forma de elaboração diferente do que é habitual na Casa (dietas; menu para crianças ou doentes; etc.), há que assegurar previamente:
  - disponibilidade dos produtos pretendidos, em quantidade e qualidade;
  - procedimentos a ter na elaboração dos pratos.

## 7 SERVIÇO DE PEQUENO ALMOÇO

Neste ponto, referem-se as melhores práticas na prestação do serviço de pequenos almoços.

### ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO

- ❑ Durante as refeições, o proprietário da Casa deve estar disponível para os hóspedes
- ❑ Escolher para sala de pequenos almoços, uma sala agradável, de estilo compatível com a casa e suficientemente grande para alojar, em simultâneo, o número máximo admissível de hóspedes. Este requisito refere-se essencialmente às dimensões das mesas e ao número de cadeiras existentes
- ❑ Quando as circunstâncias o permitirem, os pequenos almoços podem ser servidos no exterior da Casa, devendo observar-se as mesmas condições de conforto, higiene e segurança previstas para a prestação do serviço na sala de pequenos almoços
- ❑ Definir o horário, a organização e os procedimentos deste serviço
- ❑ Assegurar que os procedimentos estabelecidos são conhecidos e aplicados pelo pessoal
- ❑ Estabelecer os padrões de qualidade do serviço de sala
- ❑ Assegurar que o pessoal que presta o serviço de pequenos almoços tem boa apresentação, está uniformizado e respeita as boas práticas de higiene
- ❑ Respeitar as boas normas de cortesia no acolhimento dos hóspedes para o pequeno almoço e facilitar a comunicação com estes, assegurando a presença de colaboradores que conheçam, pelo menos, um idioma estrangeiro de maior divulgação
- ❑ Controlar todos os aspectos do serviço de pequenos almoços que se consideraram como importantes e definir de que forma e com que frequência se quer fazer esse controle, em particular:
  - **Antes do período do serviço** - assegurar que está tudo preparado de acordo com os procedimentos da Casa e que a cozinha está pronta para fornecer os produtos necessários
  - **Durante o período do serviço** - controlar as entradas dos hóspedes; os hóspedes em espera, a forma com está a decorrer o serviço de mesa e a despedida dos hóspedes que terminaram o pequeno almoço



### PREPARAÇÃO DO SERVIÇO DE SALA

- ❑ Antes do início do serviço de pequenos almoços, preparar todos os elementos necessários para o correcto funcionamento deste:
  - sala limpa, arrumada e com a mobília colocada nos locais próprios;
  - iluminação natural, as luzes e a temperatura da sala de acordo com a época do ano;
  - todas as mesas para o pequeno almoço, correctamente montadas e preparadas;
  - cadeiras e mesas para crianças correctamente montadas e preparadas, quando aplicável;
  - toalhas de mesa bem colocadas, limpas e sem estarem amachucadas;
  - utensílios para uso dos hóspedes ao pequeno almoço limpos, polidos e correctamente colocados;
  - todos os ingredientes (sal, pimenta, molhos, vinagre e azeite, mostarda e outros ingredientes), colocados nas mesas de pequeno almoço ou nas mesas auxiliares em recipientes próprios, em quantidade suficiente e em perfeito estado de limpeza;
  - mesas auxiliares de serviço ou aparadores montadas e apetrechadas com todos os utensílios suficientes para assegurar os serviços de pequenos almoços previstos para o dia (toalhas, talheres, copos e chávenas, jarras, chaleiras e termos, saca rolhas, etc.).
- ❑ Utilizar toalhas e guardanapos de algodão, linho ou similar, podendo ser utilizada uma toalha de resguardo na mesa desde que a mesma não comprometa o estilo
- ❑ Apresentar a refeição num serviço de mesa completo, de estilo adequado ao da Casa e em bom estado de conservação

### PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE SALA

- ❑ O hóspede deve ser recebido com cordialidade à entrada na sala, pelo proprietário ou por um colaborador da Casa
- ❑ Logo no início, dispor os produtos previstos na composição do pequeno almoço, na mesa do hóspede ou na mesa do bufete e perguntar-lhe se tem algum pedido específico a fazer
- ❑ Ajudar o hóspede nas suas escolhas extra e anotar o pedido
- ❑ Assegurar que o pequeno almoço é servido à temperatura adequada
- ❑ Não utilizar embalagens industriais na apresentação dos produtos
- ❑ Assegurar um serviço de pequeno almoço rápido e discreto
- ❑ Se tiver que preparar uma mesa de pequeno almoço para um hóspede, aquela deverá estar nas condições descritas previamente
- ❑ No caso do hóspede ter tomado uma refeição a pedido, esta deverá ser facturada no final da estada
- ❑ Em qualquer circunstância perguntar ao hóspede se esteve tudo do seu agrado, se deseja obter alguma informação e agradecer



## 8 MANUTENÇÃO, HIGIENE E SEGURANÇA NOS PEQUENOS ALMOÇOS

Neste ponto, pretende-se salientar os principais aspectos que se prendem com as características, funcionamento manutenção, segurança e higiene das instalações, equipamentos e utensílios de cozinha, copa, despensa, equipamento de frio e sala do pequeno almoço.

### MANUTENÇÃO

- ☐ Assegurar a conservação, manutenção, segurança, higiene e limpeza dos equipamentos e utensílios do serviço de pequenos almoços
- ☐ Assegurar o funcionamento/utilização de todos os equipamentos e utensílios
- ☐ Retirar continuamente todos os utensílios que apresentam danos observados pelo cliente
- ☐ Definir as tarefas diárias de manutenção e limpeza da despensa, cozinha e sala de pequenos almoços de forma a deixar em perfeito estado de ordem e limpeza depois de cada serviço
- ☐ Assegurar a reparação dos equipamentos e a reposição dos materiais e utensílios em falta para a correcta prestação do serviço

### HIGIENE ALIMENTAR

- ☐ Refrigerar os alimentos perecíveis cozinhados o mais breve possível no prazo de 2 horas após confeccionar
- ☐ Higienizar os panos de cozinha e as esponjas regularmente
- ☐ Limpar a tábua de corte com detergente e água quente após cada uso
- ☐ Limpar com água quente e detergente ou uma solução de branqueador e água, as bancadas da cozinha e outras superfícies que tenham estado em contacto com alimentos
- ☐ Deixar a loiça e utensílios ao ar de modo a eliminar a recontaminação através das mãos e panos
- ☐ Lavar as mãos com sabão e água quente imediatamente após manipular carne crua, aves ou peixe
- ☐ Se utilizar luvas, estas devem ser mantidas em bom estado de conservação e higiene

### REMOÇÃO DOS RESÍDUOS

- ☐ Não acumular resíduos em locais onde são manipulados alimentos
- ☐ Colocar os resíduos em recipientes laváveis, forrados de sacos de plástico e accionados por pedal
- ☐ Não levar para a cozinha os caixotes do lixo usados na rua
- ☐ Não encher demasiado os caixotes do lixo para que não haja lixo no chão
- ☐ Impedir o acesso de animais aos resíduos da cozinha
- ☐ Limpar e desinfetar regularmente os recipientes sempre que voltam para a cozinha
- ☐ Colocar os óleos de fritura em contentores próprios para uma recolha separada
- ☐ Separar os resíduos sólidos por famílias (vidro, papel e embalagens)

**CONTROLO DE INSECTOS E ROEDORES**

- ☐ Tomar medidas para impedir a entrada ou permanência nas instalações de insectos e roedores
- ☐ Tomar precauções no armazenamento e utilização dos produtos para combater insectos e roedores
- ☐ No caso de se verificarem infestações, estas devem ser combatidas por pessoas especializadas
- ☐ Colocar redes de malha apertada nas janelas (redes mosquiteiras) e grelhas de ventilação
- ☐ Manter as portas e janelas bem fechadas
- ☐ Colocar protecções nas portas
- ☐ Instalar electrocutor de insectos em locais adequados
- ☐ Instalar grelhas nas caleiras e ralos nas aberturas dos tubos de drenagem das águas residuais
- ☐ Tapar as aberturas e fendas que possam existir nos pavimentos, paredes e tectos
- ☐ Retirar os produtos das caixas de cartão, desde que se apresentem embalados e rotulados individualmente
- ☐ Manter as instalações em bom estado de conservação e higiene
- ☐ Colocar o lixo em recipientes adequados, com tampa e mantê-los fechados
- ☐ Limpar e desinfectar os recipientes do lixo diariamente
- ☐ Não colocar alimentos para os animais errantes no exterior das instalações
- ☐ Os animais domésticos não devem entrar dentro das instalações

**9 PESSOAL DO SERVIÇO**

Em relação a todas as pessoas que estão envolvidas no serviço, é importante referir os seguintes aspectos: apresentação, higiene pessoal, saúde e comportamento.

Existe um conjunto de recomendações gerais que se aplicam a todo o pessoal, no entanto, há diferenças a salientar:

- a aparência do pessoal de sala deve ser mais cuidada e o vestuário tem de estar especialmente limpo e engomado, porque se está em contacto directo com o hóspede;
- espera-se do pessoal de sala maior simpatia, disponibilidade e conhecimento da Casa e dos seus serviços;
- os aspectos de higiene e saúde são determinantes.

**VESTUÁRIO**

- ☐ Utilizar vestuário completo, confortável, resistente e adequado ao trabalho a realizar
- ☐ Fácil de lavar e passar
- ☐ Ter cores claras e opacas
- ☐ Não usar qualquer tipo de adorno (anéis, pulseiras, etc.)
- ☐ Usar calçado anti-derrapante

**CABELO**

- ☐ Ter o cabelo limpo e sempre que a tarefa o exija bem protegido
- ☐ Não é aconselhável usar barba ou bigode

**MÃOS**

- ☐ Ter as mãos sempre limpas, as unhas curtas e de preferência sem verniz
- ☐ Não apresentar fissuras, cortes ou feridas. Usar pensos nos cortes

**LAVAGEM DAS MÃOS****Quando se devem lavar :**

- ☐ Antes de iniciar, durante e no fim de qualquer tarefa
- ☐ Depois de usar as instalações sanitárias
- ☐ Quando mexer no cabelo, nariz ou outra parte do corpo
- ☐ Após fumar
- ☐ Após abertura de portas
- ☐ Após a manipulação de sacos ou caixotes do lixo
- ☐ Após a manipulação de qualquer tipo de embalagem
- ☐ Entre preparações de produtos de famílias diferentes
- ☐ Após contacto com ovos
- ☐ Antes de qualquer contacto com alimentos prontos a consumir

**Como se devem lavar:**

- ☐ Molhar bem as mãos em água corrente quente
- ☐ Ensaboar bem com sabão líquido desinfetante e creme amaciador
- ☐ Escovar as mãos com escova própria
- ☐ Passar as mãos por água potável corrente para retirar o sabão
- ☐ Secar bem as mãos com toalhetes de papel

**Luvras descartáveis**

- ☐ Limpar sempre as mãos antes de usar luvas
- ☐ Realizar as tarefas com luvas sem qualquer interrupção
- ☐ Usar luvas para preparação de sandes, pratos frios, saladas e entradas

**SAÚDE**

- ☐ Conservar o corpo limpo e adquirir bons hábitos de higiene
- ☐ Fazer periodicamente, exame médico completo
- ☐ Não cozinhar caso se sofra de qualquer doença infecto-contagiosa:
  - Dores abdominais, diarreia, náuseas e vômitos
  - Anginas, tosse ou corrimento nasal
  - Processos inflamatórios da boca, olhos e ouvidos
  - Lesões da pele como erupções, furúnculos, feridas infectadas

**Nota:** As toxinfecções alimentares podem ser transmitidas através de alimentos contaminados



## CAPÍTULO X

### ANIMAÇÃO



*Solares de Portugal*



## 1 OBJECTIVO

Entende-se por animação turística, todo o conjunto de actividades de carácter cultural e lúdico, destinadas a preencher os tempos livres dos turistas/hóspedes.

As actividades de animação têm como objectivo complementar e enriquecer o acolhimento Solares de Portugal.

Qualquer Casa tem vantagem em disponibilizar, junto dos seus hóspedes, actividades de animação que podem ser desenvolvidas, directamente pela Casa ou por empresas especializadas na animação turística.

## 2 ÂMBITO

Consideram-se incluídas neste conceito de animação, as seguintes infra-estruturas e actividades:

- ☐ Económica (agricultura, silvicultura, pesca, industria, turismo, transportes, comércio, serviços e artesanato, etc.)
- ☐ Cultural (história, arte, gastronomia e vinhos, património urbanístico, arquitectónico e religioso; museus e monumentos; etc.)
- ☐ Aventura e desporto ( infra-estruturas e manifestações desportivas tais como: bicicletas, piscinas, ténis, golfe, equitação, etc.)
- ☐ Saúde e termalismo
- ☐ Recreativa (feiras, festas e romarias, etc.)
- ☐ Ecoturismo, natureza e ambiente (montanhismo, passeios a pé, pesca, observação de pássaros, parques naturais, etc.)
- ☐ Infantil (parques temáticos, etc.)

## 3 PROCEDIMENTOS

Os principais procedimentos que a Casa deve ter em conta quando dispõe de uma oferta de animação para os seus hóspedes, são as seguintes:

- ☐ Divulgação das actividades de animação junto de clientes/hóspedes
- ☐ Identificação das necessidades de animação dos clientes/hóspedes
- ☐ Ajustamento das propostas de animação ao perfil dos hóspedes
- ☐ Planeamento adequado das actividades de animação que sejam asseguradas directamente pela Casa
- ☐ Realização das actividades de animação que são asseguradas directamente pela Casa, em condições que estejam de acordo com a legislação em vigor, nos casos aplicáveis
- ☐ Realização das actividades de animação que são asseguradas directamente pela Casa em condições que respeitem a segurança dos hóspedes
- ☐ Indicação de empresas de animação que, de alguma forma ofereçam confiança e/ou comprovem a sua capacidade e competência



### **DIVULGAÇÃO DA ANIMAÇÃO**

- ☐ Divulgar a sua oferta de animação junto da CENTER e ao longo de todo o processo de relação com o hóspede
- ☐ Procurar ao longo da estada do hóspede:
  - Identificar as necessidades e motivações deste, em termos de ocupação dos tempos livres ou de interesses específicos
  - Despertar a atenção e o interesse do hóspede para as actividades de animação oferecidas
  - Criar o desejo e conduzir à aquisição de serviços de animação
- ☐ Publicitar junto dos hóspedes, as actividades de animação que não sejam implícitas ao serviço de alojamento bem como os respectivos custos
- ☐ Disponibilizar uma listagem de actividades e de empresas de animação, de origem local, nas áreas do lazer, recreio, desporto

### **PLANEAMENTO DA ANIMAÇÃO**

- ☐ Criar uma oferta de animação da Casa
- ☐ Criar uma ficha ou dossier para cada actividade de animação da Casa contendo:
  - Identificação e caracterização genérica
  - Condições de admissão
  - Programa completo (rotas, roteiros ou itinerários; locais a visitar, paragens, refeições e compras; distâncias e tempos de duração total e parciais, horários)
  - Tipo de monitorização
  - Condições de realização em função da época do ano ou de outras variáveis
  - Preço
  - Documentação de suporte (cartografia e mapas, folhetos e brochuras promocionais, etc.)
  - Vestuário, equipamentos e utensílios aconselháveis ou necessários

### **ORGANIZAÇÃO DA ANIMAÇÃO**

- ☐ Identificar as necessidades de animação e motivações do hóspede
- ☐ Adaptar a animação proposta ao perfil e motivações do hóspede:
  - Carácter e personalidade
  - Nacionalidade
  - Sexo
  - Faixa etária
  - Condições físicas
  - Condições étnicas, sociais e económicas
- ☐ Elaborar o programa de animação concreto, adaptado às circunstâncias específicas
- ☐ Organizar a equipa de animação
- ☐ Escolher o(s) animador(es) em função do respectivo perfil e experiência
- ☐ Atribuir funções aos animadores
- ☐ Definir o comportamento do animador



### EXECUÇÃO DA ANIMAÇÃO

- ☐ Realizar a actividade de animação de acordo com a organização prevista
- ☐ Controlar continuamente do grau de satisfação dos hóspedes em relação à actividade proposta
- ☐ Controlar continuamente das condições de segurança de todos os hóspedes envolvidos na actividade
- ☐ Fazer avaliação final da satisfação os hóspedes com a actividade desenvolvida

### NOTAS FINAIS

- ☐ Perante cada situação concreta, o proprietário da Casa poderá ter que adaptar uma determinada actividade de animação da sua oferta às características dos hóspedes que a solicitam ou planear a organização de uma actividade não prevista, mas para a qual tem capacidade de resposta
- ☐ No caso de ter que planear uma nova actividade de animação, deverá fazê-lo, tendo em conta os aspectos focados no quadro “Planeamento da Animação”
- ☐ Qualquer actividade de animação desenvolvida no contexto dos serviços disponibilizados pela Casa, deve:
  - cumprir com a legislação aplicável em vigor;
  - estar coberta por seguros de responsabilidade civil e de acidentes pessoais, nas condições previstas na lei.

## 4 INFRAESTRUTURAS E ACTIVIDADES DE ANIMAÇÃO

Em seguida, resumem-se algumas recomendações fundamentais, aplicáveis a três infra estruturas e/ou actividades de animação: Piscina, Cavalos e Bicicletas.

### PISCINA

A Casa deve dispor de um regulamento de utilização da piscina que:

- ☐ esteja disponível para consulta;
- ☐ redigido, no mínimo, em Português e em Inglês;
- ☐ contemple os seguintes aspectos:
  - Horário de funcionamento
  - Regime de tratamento da piscina
  - Produtos químicos utilizados no tratamento
  - Frequência do controlo analítico da água (de acordo com a legislação em vigor e as regras do instalador)
  - Atitudes Proibidas
  - Equipamento obrigatório
  - Regras de convivência

Na piscina ou no seu local envolvente colocar:

- Marcas indicadoras da profundidade da piscina
- Placa sinalizadora de “Piscina Não Vighada”
- Placa sinalizadora de “Proibido Mergulhar”
- Bóias ou outros meios de salvamento utilizáveis pelos próprios frequentadores
- ☐ As piscinas exteriores, durante o Inverno, devem estar cobertas



## CAPÍTULO XI

### MANUTENÇÃO



*Solares de Portugal*



## 1 OBJECTIVO

Este capítulo tem como objectivo referir um conjunto de actividades e preocupações destinadas à manutenção, conservação e funcionamento dos principais equipamentos da Casa.

Com estas actividades, pretende-se:

- ❑ Garantir a segurança de pessoas e bens e a utilização segura dos equipamentos
- ❑ Assegurar a satisfação dos hóspedes e evitar falhas que possam ser sentidas por estes
- ❑ Reduzir os custos com a manutenção dos equipamentos:
  - avaliando regularmente esses custos e os consumos de consumíveis, energia e água;
  - mantendo os stocks de sobresselentes e consumíveis aos níveis estritamente necessários;
  - assegurando, a compra de sobresselentes e consumíveis nas melhores condições.
- ❑ Fazer uma utilização racional da energia e da água
- ❑ Preservar o meio ambiente em termos de efluentes, resíduos e ruídos

## 2 EQUIPAMENTOS

Consideram-se apenas um conjunto de equipamentos mais comuns nas casas e que se encontram no alojamento (quartos e salas dos hóspedes), cozinha e piscina.

Neste ponto, apresenta-se uma listagem possível dos sistemas e equipamentos que podem estar associados às Casas.

| COZINHA                    |                       |                        |                        |
|----------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|
| Transformação de alimentos | Fogão                 | Fritadeira             | Robots mecânicos       |
|                            | Forno                 | Grelhador              | Descascador            |
|                            | Convector             | Torradeira             | Batedeira              |
|                            | Micro-ondas           | Máquina de café        | Triturador             |
|                            | Cozedor de vapor      | Moinho de café         | Espremedor             |
|                            | Marmita               | Máquina de Cortar      | Centrifugadora Saladas |
|                            | Banho Maria           | Máquina de Serrar      |                        |
| Conservação de Alimentos   | Congelador            | Frigorífico            | Réchaud                |
| Outros Equipamentos        | Balança               | Máquina de Lavar loiça | Triturador             |
|                            | Bomba de alta pressão |                        |                        |

| OUTROS EQUIPAMENTOS                        |                                                                                        |                       |                    |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------|
| Higiene e Limpeza                          | Aspirador                                                                              | Enceradora            |                    |
| Comunicação                                | Rádio                                                                                  | Televisão             | Vídeo              |
|                                            | CD                                                                                     | Antenas               |                    |
| Escritório                                 | Computador                                                                             | Impressora            |                    |
| Iluminação, Electricidade, Energia e Vapor | Quadros eléctricos                                                                     | Gerador de emergência | Motores eléctricos |
|                                            | Sist. Frigoríf. compressão                                                             | Bombas centrífugas    | Geradores de vapor |
|                                            | Caldeiras                                                                              | Termo acumuladores    | Sistemas solares   |
| Climatização                               | Aquecimentos                                                                           | Ar condicionado       | Termostatos        |
|                                            | Gerador de ozono                                                                       | Electrocutor insectos |                    |
| Segurança                                  | Extintores                                                                             | Alarmes               | Sprinklers         |
|                                            | Bocas de Incêndios                                                                     |                       |                    |
| Ambiente                                   | Sistemas e equipamentos de bombagem e tratamento de águas de abastecimento e residuais |                       |                    |
|                                            | Sistemas e equipamentos de recolha, tratamento e disponibilização de resíduos sólidos  |                       |                    |
| Piscinas                                   | Sistemas e equipamentos de bombagem, limpeza e desinfectação da água                   |                       |                    |



### 3 MANUTENÇÃO (REGRAS GERAIS)

Em relação a qualquer equipamento da Casa, existem regras gerais que se recomendam:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conservar, num único local, todas as informações e documentação relativas aos equipamentos                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Disponer, em relação a todos os equipamentos, de: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Manual de Instruções (montagem/ligação, manutenção, utilização e funcionamento)</li><li>▪ Garantia</li><li>▪ Documentos de Compra</li><li>▪ Contrato de Assistência Técnica (quando aplicável)</li><li>▪ Fornecedor (denominação e coordenadas)</li></ul> |
| Elaborar um ficheiro de equipamentos, constituído por Fichas Técnicas de cada um destes                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Incluir em cada Ficha Técnica toda a informação e historial do respectivo equipamento para poder avaliar: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Custos de manutenção (reparações e assistência técnica, em geral (natureza e custos)</li><li>▪ Economicidade ( consumos de água e energia)</li><li>▪ Fiabilidade no funcionamento (avarias)</li><li>▪ Desempenho da empresa responsável pela assistência técnica</li><li>▪ Substituição por novo equipamento quando for oportuno</li></ul> |
| Respeitar as normas de utilização ou funcionamento dos equipamentos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Efectuar um resumo muito sucinto das instruções de manutenção e das normas de funcionamento de cada equipamento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Afixar junto de cada equipamento o respectivo resumo das instruções de manutenção e funcionamento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Disponer de um stock de: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ferramentas mais comuns para efectuar pequenas reparações nos equipamentos</li><li>▪ Consumíveis (lâmpadas, fusíveis, etc.)</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Assegurar a gestão de stocks de consumíveis, por forma a evitar rupturas que prejudiquem os hóspedes e sejam perceptíveis por estes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Verificar periodicamente os equipamentos, em particular os que podem ser utilizados pelos hóspedes, em termos de: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Funcionamento</li><li>▪ Condições de segurança</li><li>▪ Condições de higiene, limpeza e conservação</li></ul>                                                                                                                                                                                                                     |



## CAPÍTULO XII

### AMBIENTE, ENERGIA, HIGIENE E SEGURANÇA E ENVOLVENTE EXTERNA



*Solares de Portugal*



## 1 OBJECTIVO

Este capítulo tem como objectivo focar um conjunto de boas práticas e de preocupações que a Casa deverá ter no domínio do ambiente, energia, higiene e segurança, balanceando a necessidade de assegurar o conforto e segurança dos hóspedes com a economicidade da gestão

Por outras palavras, não havendo soluções ideais, a Casa procurará encontrar o equilíbrio entre:

- ☐ Satisfação, bem estar, saúde e segurança dos hóspedes
- ☐ Custo do investimento em sistemas, equipamentos e produtos amigos do ambiente, económicos e seguros
- ☐ Economia de consumos e de custos de utilização dos sistemas, equipamentos e produtos adquiridos
- ☐ Cumprimento da legislação nos domínios referidos

## 2 ÂMBITO

Cabem no âmbito deste capítulo os aspectos que se prendem com:

| AMBIENTE E ENERGIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | SEGURANÇA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Águas de abastecimento</li><li><input type="checkbox"/> Águas residuais e esgotos</li><li><input type="checkbox"/> Resíduos Sólidos</li><li><input type="checkbox"/> Sistemas e equipamentos eléctricos</li><li><input type="checkbox"/> Sistemas e equipamentos de aquecimento</li><li><input type="checkbox"/> Mobiliário e equipamento de escritório</li><li><input type="checkbox"/> Veículos de transporte</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Acesso à Casa</li><li><input type="checkbox"/> Incêndios</li><li><input type="checkbox"/> Equipamentos e objectos perigosos</li><li><input type="checkbox"/> Substâncias perigosas</li><li><input type="checkbox"/> Segurança alimentar</li><li><input type="checkbox"/> Quinta, Jardins e piscina</li><li><input type="checkbox"/> Envolvente Externa</li></ul> |

## 3 PROCEDIMENTOS

Apresentam-se a seguir, um conjunto de recomendação associados a ambiente, energia, higiene e segurança.

| ASPECTOS GERAIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Observar as melhores práticas nos domínios do ambiente, energia, higiene e segurança</li><li><input type="checkbox"/> O proprietário da Casa é o responsável pela gestão ambiental e energética da Casa, pela economia e controle dos respectivos custos e por todas as medidas que se tomem por iniciativa própria, por sugestão de hóspedes e terceiras pessoas ou por queixas ou reclamações apresentadas</li></ul> |



- ☐ A Casa, através das compras de equipamentos, produtos, materiais e serviços pode controlar o cumprimento de algumas das medidas ambientais e energéticas tomadas:
  - impondo ou dando prioridade a determinados requisitos na compra de equipamentos e produtos;
  - obtendo, dos fornecedores, informação sobre os equipamentos e produtos a adquirir, nomeadamente em termos de características ambientais e consumos energéticos.
- ☐ A Casa deve realizar o balanço periódico do consumo/custo da energia eléctrica e da energia de aquecimento e água quente, cabendo ao proprietário definir a periodicidade da contagem e as medidas de poupança de energia
- ☐ Sempre que for possível e aconselhável, a Casa deve procurar optar por fontes de energia renováveis (solar, eólica, biomassa, etc.)
- ☐ Dispor de roupa de cama especial para pessoas alérgicas
- ☐ Realizar/adquirir formação/sensibilização nos seguintes domínios: ambiente e poluição; lixo doméstico, águas e esgotos; energia; segurança (protecção contra incêndios e planos de emergência; manuseamento de substâncias perigosas; primeiros socorros, etc.)
- ☐ Transmitir aos hóspedes as preocupações e medidas ambientais e, quando aplicável, promover a sua participação nas actividades ambientais promovidas pela Casa
- ☐ Ter em consideração os não fumadores

### ÁGUAS DE ABASTECIMENTO E RESIDUAIS

- ☐ Sempre que a água de consumo na Casa seja proveniente de captações próprias:
    - dispor de reservatórios de água potável, com capacidade suficiente para corresponder às necessidades correntes do serviço prestado;
    - realizar análises químicas e microbiológicas de acordo com a legislação aplicável em vigor.
  - ☐ Realizar o balanço periódico do consumo/custo da água e das águas residuais
  - ☐ Quando possível, dotar os autoclismos e duches de sistemas de economia de água (limitação do fluxo, chuveiros de economia, etc.)
  - ☐ As torneiras de manípulo único de fácil regulação são as mais indicadas para economizar água
  - ☐ Controlar as juntas das torneiras e autoclismos para evitar fugas
  - ☐ Utilizar sensores nos lavabos e urinóis
  - ☐ Adquirir equipamentos de lavagem (máquinas de lavar loiça e roupa, etc.) que fomentem a economia de água
  - ☐ Controlar o consumo de água da piscina (controle de impermeabilização, cobertura, etc.)
  - ☐ Na medida do possível, evitar na rega, o uso de água potável, utilizando, em substituição, águas tratadas, água da chuva ou água de poço para este propósito
  - ☐ Controlar o consumo de água de rega, utilizando sistemas de rega a conta gotas, controlando os horários de rega, etc.
- 
- ☐ Utilizar um separador de gorduras para as águas residuais da cozinha
  - ☐ Dispor de autorização legal para o tratamento das águas residuais
  - ☐ Quando a Casa tem tratamento próprio das águas residuais (mecânico ou mecânico e biológico), este deve ter capacidade suficiente para as quantidades de efluentes a tratar e devem ser controlados os parâmetros exigidos (nitratos, CBO, CQO, etc.), independentemente de as descargas serem feitas para rio, mar ou utilizadas na rega



### ÁGUAS DE ABASTECIMENTO E RESIDUAIS

- ☐ Evitar utilizar pastilhas ambientadoras/desinfectantes nas casas de banho
- ☐ Utilizar a dosagem apropriada de produtos de limpeza ou detergentes
- ☐ Utilizar produtos de limpeza ou detergentes ecológicos (não devem ser agressivos para o meio ambiente)

### RESÍDUOS SÓLIDOS

- ☐ Separar os resíduos recolhidos nos quartos, cozinha, sala de refeições e restantes salas/espços da Casa
- ☐ Tomar medidas para reduzir os resíduos
- ☐ Utilizar embalagens reutilizáveis, sempre que possível (leite, manteiga, marmelada, mel, compotas, açúcar, sal, pastas, enchidos, queijo, chá, maionese, mostarda e ketchup, sabonete, gel de banho, champô)
- ☐ Separar para a reciclagem, os resíduos por famílias (papel/cartão; lata; matéria orgânica; ; azeites e gorduras; vidro; plásticos e ou recipientes; pilhas; lâmpadas fluorescentes; restos de pinturas; têxtil; resto de resíduos), através de contentores diferentes

### ENERGIA

- ☐ Racionalizar o consumo de energia destinada à iluminação, ao funcionamento de um conjunto de equipamentos instalados na Casa, ao aquecimento/arrefecimento e aos transportes

### EQUIPAMENTO ELÉCTRICO

- ☐ Optar por electrodomésticos de baixo consumo (frigoríficos, fornos, frigideiras, televisores, etc.)
- ☐ Optar por equipamento de ventilação (cozinha, sala de refeições, etc.) com rendimentos adequados às necessidades
- ☐ Evitar que os equipamentos eléctricos se encontrem em “stand by de forma permanente
- ☐ Utilizar sistemas que permitam reduzir a iluminação desnecessária (reguladores de luz, temporizadores, detectores de movimento ou outros dispositivos que evitam a iluminação permanente, número de lâmpadas acesas)
- ☐ Utilizar lâmpadas eléctricas de baixo consumo
- ☐ Equipar as casas de banho sem janela com um interruptor duplo para luz e ventilação ou com um interruptor temporizador
- ☐ Procurar assegurar o melhor aproveitamento da capacidade das máquinas de lavar roupa e loiça
- ☐ Realizar o controle e manutenção regulares das instalações de ventilação e climatização

**Nota:** Nos quartos, pode-se realizar a chamada ventilação de choque (abertura simultânea de todas as janelas por poucos minutos



### SISTEMAS DE AQUECIMENTO

- ☐ Realizar o controle e manutenção regulares dos equipamentos de aquecimento (gás, óleo, etc.)
- ☐ A melhor forma de assegurar o aquecimento da Casa é através do isolamento térmico (vidros duplos, isolamentos especiais das paredes, etc.)
- ☐ Procurar assegurar níveis adequados de aquecimento em função das necessidades. Só aquecer os quartos e salas que estão a ser utilizadas
- ☐ Procurar assegurar temperaturas adequadas da água quente

### MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTO DE ESCRITÓRIO

- ☐ Na compra de mobiliário novo, evitar o mobiliário em madeiras tropicais e/ou tratados com diluentes
- ☐ Adquirir equipamento de escritório (fotocopiadora, impressora, etc.) com baixo consumo de energia e com um nível de ruído e de emissões baixo
- ☐ Optar por materiais de escritório menos prejudiciais para o ambiente (líquido corrector e colas sem diluentes, papel reciclado, etc.)
- ☐ Utilizar os equipamentos de escritório em modo de economia de energia
- ☐ Reduzir o consumo de papel, utilizando meios electrónicos (correio electrónico), imprimindo dos dois lados sempre que for possível e aproveitando folhas usadas para uso interno

### TRANSPORTES

- ☐ Incluir na escolha dos veículos a comprar os seguintes critérios: emissões atmosféricas, ruído e consumo de combustível, optando por veículos de emissões reduzidas (catalizador)
- ☐ Planificar as deslocações de modo a minimizar os custos de transporte
- ☐ Disponibilizar meios de transporte não poluentes (bicicletas)

### SEGURANÇA: ASPECTOS GERAIS

- ☐ Os proprietários deverão, obrigatoriamente, subscrever um seguro de responsabilidade civil
- ☐ Realizar/adquirir formação para situações de emergência, nomeadamente em incêndios e urgências médicas com os hóspedes
- ☐ Dispor nos quartos e no local do telefone de uma lista com os números de telefone de emergência mais importantes, incluindo bombeiros e hospitais
- ☐ Dispor de um estojo de primeiros socorros, para urgências médicas



### ACESSO À CASA

- ☐ Dispor de um sistema de controlo de acesso
- ☐ Definir um horário de fecho das portas exteriores e comunicar/disponibilizar aos hóspedes as condições de acesso à Casa fora do horário estabelecido

### INCÊNDIOS

- ☐ Dispor de um plano de emergência para incêndios, que preveja todas as hipóteses de evacuação dos hóspedes
- ☐ Sinalizar as vias de evacuação com placas fotoluminescentes e blocos autónomos de iluminação com capacidade para 60 minutos.
- ☐ Dispor nos quartos de plantas onde as vias de evacuação estejam claramente assinaladas
- ☐ Quando tal não for possível, por colocar em causa a arquitectura e a decoração interior da casa, a sinalização referida anteriormente pode ser substituída por croquis distribuídos aos hóspedes no acto de recepção
- ☐ Dotar a Casa de meios de extinção de incêndios, devendo existir, no mínimo, um extintor na cozinha, um junto ao quadro eléctrico e um outro na divisão de armazenagem dos produtos de limpeza.

**Nota:** O ideal seria a Casa dispor de aspersores nos quartos

- ☐ Dispor de uma lista actualizada dos equipamentos de protecção contra incêndios
- ☐ Escolher os equipamentos de protecção contra incêndios adequados e de acordo com a legislação em vigor

### EQUIPAMENTOS E OBJECTOS PERIGOSOS

- ☐ São estritamente proibidos quaisquer tipo de esquentadores e aquecedores a gás nos quartos
- ☐ Sempre que a Casa possua armas antigas expostas, garantir que o seu accionamento não seja possível em qualquer circunstância e prevenir o acesso a menores
- ☐ Guardar todas as alfaías agrícolas num local fechado e que não seja de acesso aos hóspedes. Estas devem possuir dispositivos que impeçam o seu accionamento pelos hóspedes (quando são deixadas no campo)



### SUBSTÂNCIAS PERIGOSAS

- ☐ O Proprietário é responsável pela compra e utilização de substâncias perigosas na Casa
- ☐ Elaborar uma lista das substâncias perigosas que se utilizam na Casa, bem como dos locais onde são guardadas
- ☐ Fechar os locais onde são guardadas as substâncias perigosas, garantindo que são inacessíveis a hóspedes, em particular crianças
- ☐ Elaborar instruções de trabalho para o manuseamento de substâncias perigosas (Fichas de Segurança)
- ☐ Elaborar uma instrução de trabalho detalhada para o manuseamento do cloro da piscina
- ☐ Guardar herbicidas e insecticidas em locais fechados não acessíveis a hóspedes e, em sua substituição, utilizar composto
- ☐ Ter uma preocupação constante com a redução das substâncias perigosas utilizadas na Casa e/ou substituição por produtos menos perigosos ou menos prejudiciais para o ambiente, nomeadamente produtos ecológicos certificados
- ☐ No caso de a Casa dispor de tanques subterrâneos para armazenamento de gasóleo para aquecimento, assegurar a respectiva estanqueidade (paredes duplas, alarme de fugas, provas de isolamento, etc.)

### SEGURANÇA ALIMENTAR

- ☐ De preferência, utilizar produtos:
  - livres de conservantes
  - ecológicos
  - regionais (transporte reduzido)
  - produzidos na Casa (fruta, verduras, compotas e marmeladas, sumos, etc.)
- ☐ Apesar de ser aconselhável a utilização de recipientes reutilizáveis para guardar os alimentos, é fundamental assegurar a sua adequada lavagem e higienização

### QUINTA E JARDINS

- ☐ Dotar a Casa de iluminação nocturna exterior que permita o usufruto dos espaços envolventes e evitar acidentes
- ☐ Fechar devidamente todos os poços, e caixas técnicas
- ☐ Guardar os animais domésticos, nomeadamente cães
- ☐ Garantir que eventuais fontes exteriores de incomodidade são mitigadas
- ☐ Os ruídos exteriores à Casa ou resultantes da actividade da Casa não podem perturbar os hóspedes
- ☐ Criar no exterior da Casa, um espaço natural para crianças
- ☐ Procurar renaturalizar o meio envolvente aumentando a área arborizada, ajardinando as zonas exteriores desocupadas, utilizando principalmente plantas autóctones, reduzindo a proporção de solo selado (menos asfalto e betumes), utilizando pinturas e materiais de construção de menor impacto ambiental, etc.



### **ENVOLVENTE EXTERNA PRÓXIMA DA CASA**

- ☐ Dispor de um conhecimento mais profundo e actualizado da zona envolvente próxima (num raio de 5 km), nos seguintes aspectos:
  - natureza, património, história, cultura e gastronomia;
  - actividades e serviços de informação turística, transportes, restauração, saúde e bem estar lazer, desporto, diversão e eventos.
- ☐ Alertar para quaisquer obstáculos ou perigos existentes na envolvente externa da Casa e que possam atentar contra a segurança os hóspedes



## CAPÍTULO XIII

### MONITORIZAÇÃO



*Solares de Portugal*



## 1 MELHORIA CONTÍNUA NAS CASAS

Independentemente das circunstâncias que estão na origem da decisão de aderir à marca Solares de Portugal, há um aspecto comum a todas as Casas – a vontade permanente de melhorar.

Só interessa melhorar, se com essas melhorias se aumenta a satisfação dos hóspedes ao mínimo custo para a Casa, assegurando simultaneamente, a rentabilidade dos investimentos realizados e o aumento a prazo da capacidade de ocupação da Casa.

É por isso importante, para os proprietários de qualquer Casa, fazer uma avaliação permanente da sua oferta de alojamento, de forma a assegurar a procura eficaz de soluções que lhe permitam introduzir as melhorias necessárias.

Uma Casa pode procurar melhorar de duas formas:

|            |                                                                                                                                                   |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Casuística | Procuram-se soluções à medida que ocorrem problemas ou se têm que tomar decisões                                                                  |
| Planeada   | Procura-se identificar de forma permanente, as melhorias que são ou poderão vir a ser necessárias, antecipando problemas que possam vir a ocorrer |

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

## 2 OBJECTIVO DA MONITORIZAÇÃO

A presente monitorização tem como objectivo a apresentação de um modelo de avaliação da satisfação dos hóspedes da Casa, que serve como instrumento de gestão e de apoio à decisão para os proprietários

À semelhança de qualquer outro serviço que se preste, o serviço de alojamento deve ser avaliado, por forma a que o proprietário da Casa tenha a noção da qualidade da sua oferta de serviços e actividades (alojamento, pequenos almoços, informações, animação, etc.), em particular, relativamente a:

- ☐ cumprimento das normas e regras que estão estabelecidas na Casa, para o acolhimento;
- ☐ grau de satisfação dos hóspedes relativamente à sua estada na Casa;
- ☐ adequação da oferta de alojamento da Casa às necessidades e expectativas dos hóspedes;
- ☐ o que é que o hóspede valorizou mais na sua estada na Casa;
- ☐ o que é que correu menos bem durante a estada do hóspede na Casa.

Com esta avaliação pretende-se:

- ☐ perceber o que é que na oferta da Casa agrada mais aos hóspedes, orientando os serviços para as expectativas e necessidades destes;
- ☐ introduzir as melhorias necessárias para aumentar a satisfação dos hóspedes da Casa;
- ☐ corrigir o que está menos bem ou mal na oferta da Casa;
- ☐ corrigir o que não está em conformidade com o que foi definido para o acolhimento da Casa;
- ☐ implementar um processo de melhoria contínua na Casa.



### 3 MODELO DE MONITORIZAÇÃO

O modelo proposto procura dar resposta a quatro questões: o que vai ser observado? quando se vai observar? como se vai observar? quem vai observar?.

#### 3.1 FERRAMENTAS

O modelo proposto para a monitorização das Casas, integra o seguinte conjunto de ferramentas de avaliação:

- ☐ Auto-avaliação
- ☐ Auditorias TURIHAB
- ☐ Auditorias cliente mistério
- ☐ Auditorias de Certificação
- ☐ Questionários a Hóspedes
- ☐ Sugestões e reclamações
- ☐ Referências positivas

Através da utilização deste conjunto de ferramentas de avaliação é possível fazer a recolha, análise e tratamento de dados e informações que traduzem:

- ☐ níveis de satisfação dos hóspedes;
- ☐ observação independente de auditores mistério;
- ☐ observação da TURIHAB;
- ☐ certificação por uma entidade independente;
- ☐ constatações do próprio proprietário da Casa.

| Auditorias                                                                                                                                                              |                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Avaliações feitas por diferentes tipos de entidades (proprietário, TURHAB, entidade externa), através das quais se obtêm informação detalhada sobre os serviços da Casa |                                                                                                                  |
| <b>Auto-avaliação</b>                                                                                                                                                   | Avaliação feita pelo próprio proprietário da Casa                                                                |
| <b>Auditorias TURIHAB</b>                                                                                                                                               | Avaliação feita por um representante da TURIHAB                                                                  |
| <b>Auditorias Mistério</b>                                                                                                                                              | Avaliação feita por um hóspede mistério que não se identifica                                                    |
| <b>Auditorias de Certificação</b>                                                                                                                                       | Avaliação da conformidade dos serviços da Casa com a norma ERS 3001 P, feita por um auditor externo independente |

| Questionários                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inquéritos efectuados a 10% dos hóspedes da Casa e que dão uma perspectiva macro sobre a satisfação dos clientes |                                                                                                                                                                                                         |
| Tipos de Questionários                                                                                           |                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Móveis</b>                                                                                                    | Inquéritos sobre os níveis de satisfação dos hóspedes relativamente a cada serviço alvo, efectuados directamente junto destes                                                                           |
| <b>Fixos</b>                                                                                                     | Inquéritos sobre a satisfação dos hóspedes relativamente a um conjunto dos serviços da Casa, colocados num local de maior ou menor visibilidade, nos alojamentos, na recepção ou noutra área de serviço |
| <b>Mistos</b>                                                                                                    | Utilização dos questionários fixos para avaliar a satisfação dos hóspedes, directamente junto destes, obtendo um maior número de respostas                                                              |



| Sugestões e Reclamações                                                               |                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registo feito pela Casa, de todas as reclamações e sugestões dos clientes ou hóspedes |                                                                                                                                                 |
| <b>Sugestões</b>                                                                      | Sugestões de melhoria efectuadas, por escrito ou verbalmente, por hóspedes ou colaboradores                                                     |
| <b>Reclamações escritas</b>                                                           | Reclamações efectuadas no livro de reclamações oficial                                                                                          |
| <b>Reclamações verbais</b>                                                            | Reclamações não escritas, que pela sua importância, merecem uma referência expressa                                                             |
| <b>Referências positivas</b>                                                          | Observações ou opiniões positivas relativas à Casa, expressas pelo hóspede junto de: proprietários, CENTER/TURIHAB, distribuidores ou terceiros |

Nas **avaliações externas** da qualidade dos serviços prestados pela Casa (auditorias mistério, pela TURIHAB ou de certificação e inquéritos), há um processo em que o utilizador dos serviços (hóspede) ou o auditor vão avaliando a sua relação com aquela Casa à medida que vão utilizando os seus serviços e vão progredindo na sua permanência/estada ou conhecimento da Casa.

Na **avaliação interna** da qualidade dos serviços prestados pela Casa (autoavaliação) é o próprio proprietário que avalia o serviço prestado.

### 3.2 SERVIÇOS A AVALIAR

A monitorização abrange todos os serviços disponíveis na Casa e dentro de cada serviço os principais parâmetros e requisitos desse serviço, permitindo identificar e esclarecer problemas reais ou potenciais e orientar a tomada de uma decisão.

A monitorização dos serviços permite avaliar:

- ☐ gestão e organização do acolhimento da Casa;
- ☐ preparação e prestação dos serviços e actividades desenvolvidos pela Casa;
- ☐ nível de adequação do serviço à satisfação do cliente.

A avaliação de uma Casa, incide sobre:

- ☐ Reservas
- ☐ Acolhimento (entrada, atendimento durante a estada e despedida)
- ☐ Alojamento (quarto e restante alojamento)
- ☐ Refeições
- ☐ Informações obtidas/pedidas
- ☐ Animação proposta e/ou utilizada
- ☐ Casa e outras instalações; jardim, mata e propriedade; envolvente da Casa
- ☐ Ambiente, energia e água
- ☐ Higiene e segurança



### 3.3 PARÂMETROS E REQUISITOS DOS SERVIÇOS A AVALIAR

Quando se definiram os parâmetros e requisitos de serviço a avaliar, teve-se em conta três aspectos:

- ☐ importância na perspectiva do cliente ou hóspede;
- ☐ importância na perspectiva das Casas e dos mercados alvo que estas querem atingir;
- ☐ conformidade com a norma ERS 3001 P

#### 3.3.1 Reservas

| Reservas           |                                                                                                                                                          |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Atendimento</b> | Simpatia, cordialidade, capacidade de comunicação, rapidez e competência da reserva                                                                      |
| <b>Informações</b> | Informações e documentação disponibilizada ao cliente, durante a reserva                                                                                 |
| <b>Condições</b>   | Condições dadas ao cliente, em termos de alojamento, refeições, serviços e animação, durante a reserva e efectivamente obtidas por este durante a estada |
| <b>Preços</b>      | Compatibilidade entre os preços indicados na reserva com a tabela de preços da CENTER e com a qualidade oferecida                                        |

#### 3.3.2 Acolhimento

| Acolhimento                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entrada na Casa              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Local da Casa</b>         | Facilidade de acesso, localização e identificação da Casa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Atendimento</b>           | Quem recebe; cordialidade, simpatia, rapidez e eficiência com que é recebido e encaminhado o hóspede                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Informações</b>           | Informação e documentação entregue ou prestada ao hóspede à sua entrada e respectiva utilidade                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Bebida de Boas Vindas</b> | Bebida de boas vindas proporcionado ao hóspede                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Estada                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Atendimento</b>           | Cordialidade, simpatia, disponibilidade, atenção e eficiência com que é atendido o hóspede durante a estada; ambiente familiar e privacidade; barreiras linguísticas; disponibilidade para fornecer telefone, fax, acesso à internet ou outros serviços existentes na Casa; disponibilidade para indicar e reservar serviços no exterior (restaurantes, espectáculos, visitas, passeios, etc.) |
| <b>Pessoal</b>               | Profissionalismo, cortesia, empatia, boa apresentação, competência e conhecimento de línguas do pessoal da Casa                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Saída da Casa                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Atendimento</b>           | Quem se despede; cordialidade, simpatia, rapidez e eficiência com que é feito o check out e acompanhamento final do hóspede; como se processou a facturação e o pagamento; como foram tratados os pertences esquecidos                                                                                                                                                                         |



## 3.3.3

## Alojamento

| Alojamento                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Quartos e Apartamentos          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Acesso</b>                   | Facilidade, sinalização e comodidade do acesso ao quarto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Quarto</b>                   | Localização, amplitude, conforto, funcionalidade, insonorização, aparência e estado de conservação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Mobiliário e Decoração</b>   | Funcionalidade, ergonomia, adequação e suficiência do mobiliário do quarto; beleza da decoração do quarto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Equipamento</b>              | Funcionalidade, adequação, segurança e economicidade dos equipamentos do quarto, casa de banho e kitchenette (apartamentos)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Aquecimento e Iluminação</b> | Adequação, funcionalidade e suficiência do aquecimento e iluminação do quarto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Segurança</b>                | Existência de sistema de detecção de incêndios e de instruções de emergência adequados e suficientes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Casa de Banho</b>            | Funcionalidade, conforto e comodidade da casa de banho; disponibilidade de água quente e fria e de ventilação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Serviço de Quarto</b>        | Periodicidade e adequação da limpeza e higiene do quarto e casa de banho e da reposição das roupas e toalhas e de consumíveis, amenities, documentação, etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Casa                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Casa</b>                     | Aparência e estado de conservação da envolvente externa; amplitude e localização da Casa, jardins, matas e restante propriedade; arquitectura, aparência exterior, estado de conservação, conforto interior e limpeza da casa principal; aparência exterior, estado de conservação, utilização e segurança dos anexos e outras instalações, nomeadamente agrícolas; aparência, estado de conservação, utilização e segurança de: jardins, matas e propriedade |
| <b>Equipamentos</b>             | Adequação, funcionamento, segurança, conservação e limpeza dos equipamentos da casa, a que os hóspedes têm acesso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Mobiliário e Decoração</b>   | Funcionalidade, adequação, ergonomia, aparência, conservação, limpeza e segurança do mobiliário da casa; beleza da decoração                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Aquecimento e Iluminação</b> | Adequação, funcionalidade e suficiência do aquecimento e iluminação dos locais utilizados pelos hóspedes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Casa de Banho Pública</b>    | Casa de banho pública bem localizada, assinalada, funcional e confortável; disponibilidade de água quente e fria e ventilação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Serviço</b>                  | Periodicidade, adequação e descrição do serviço da limpeza e higiene da casa e da reposição de produtos e materiais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Segurança</b>                | Existência de seguros, de sistema de detecção de incêndios, de saídas de emergência e de instruções de emergência adequados e suficientes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Envolvente</b>               | Conforto, privacidade, independência, tranquilidade e sossego durante a estada; contactos com proprietário e pessoal de acordo com a intenção do hóspede; disponibilidade de áreas de leitura / descanso e elementos geradores de sombra                                                                                                                                                                                                                      |



### 3.3.4 Refeições

| Refeições                        |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Acesso</b>                    | Facilidade, sinalização e comodidade do acesso à sala de refeições                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Sala de Refeições</b>         | Localização, amplitude, conforto, funcionalidade, aparência e estado de conservação da sala de refeições                                                                                                                                                                   |
| <b>Mobiliário e Decoração</b>    | Funcionalidade, adequação, ergonomia, aparência, conservação, limpeza, segurança e suficiência do mobiliário da casa; Beleza da decoração da sala e das mesas                                                                                                              |
| <b>Aquecimento e Iluminação</b>  | Adequação, funcionalidade e suficiência do aquecimento e iluminação da sala de refeições                                                                                                                                                                                   |
| <b>Equipamentos e Utensílios</b> | Adequação, funcionalidade, suficiência e estado de conservação do serviço de mesa                                                                                                                                                                                          |
| <b>Segurança</b>                 | Existência de sistema de detecção de incêndios, de saídas de emergência e de instruções de emergência adequados e suficientes                                                                                                                                              |
| <b>Pequeno Almoço</b>            | Conformidade e variedade da composição do pequeno almoço com o que está estabelecido; Adequação das condições organolépticas, estado de conservação e apresentação dos produtos às boas práticas de higiene e segurança alimentar; utilização de produtos frescos e locais |
| <b>Serviço de Mesa</b>           | Presença dos proprietários; simpatia, discrição, profissionalismo, boa apresentação e conhecimento de línguas do pessoal; rapidez e ausência de falhas no serviço, nomeadamente em termos de disponibilidade dos produtos alimentares previstos                            |

### 3.3.5 Informações

| Informações                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informações da Casa</b>       | Tipo de informações disponíveis sobre a casa: transportes e acesso; funcionamento (regulamento, horários, local das refeições, funcionamento dos equipamentos, saúde e higiene, segurança, energia e ambiente, etc.); serviços prestados; infra-estruturas de lazer e desporto disponíveis; e actividades de animação proporcionadas |
| <b>Informações da Envoltente</b> | Tipo de informações disponíveis sobre a envolvente da casa: natureza, património, história & cultura, gastronomia, higiene & segurança; e infra-estruturas, actividades e serviços de informação turística, transportes, restauração, saúde e bem estar, lazer, desporto e diversão/eventos (festas, feiras e romarias)              |
| <b>Momentos de Informação</b>    | Momentos em que a informação foi disponibilizada pela casa; reserva, entrada, no quarto ou durante a estada                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Qualidade da Informação</b>   | Qualidade da Informação e da documentação disponibilizada pela casa em termos de suficiência, utilidade, actualização, apresentação, estado de conservação e línguas                                                                                                                                                                 |

### 3.3.6 Animação

| Animação          |                                                                                                                                                                           |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Divulgação</b> | Eficácia e adequação da divulgação da animação da Casa e da animação existente na região; adequação da animação proposta ao perfil dos hóspedes                           |
| <b>Gestão</b>     | Eficácia, segurança e adequação do planeamento e organização das actividades de animação proporcionadas directamente pela casa ou por empresas de animação especializadas |
| <b>Execução</b>   | Satisfação e segurança dos hóspedes que realizam actividades de animação                                                                                                  |



### 3.3.7 Segurança

| Segurança                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Locais</b>                     | Existência de condições de segurança na casa principal (quartos cozinha e resto da casa), instalações anexas à casa, piscina, jardins, matas e restante propriedade agrícola e envolvente próxima à Casa                                                                                                                                                        |
| <b>Infraestruturas e Sistemas</b> | Visibilidade, funcionamento e estado de conservação das infra-estruturas e sistemas de segurança contra roubos e incêndios, em particular: acessos à casa; iluminação nocturna; portas e janelas dos quartos e da casa; equipamentos de protecção e extinção de incêndios (quartos e casa); saídas de emergência e restantes instalações e equipamentos da casa |
| <b>Informações</b>                | Existência de informações sobre de segurança relativas a: roubo, incêndios e modo de utilização das instalações, equipamentos e utensílios existentes na casa, piscina, jardins, matas e propriedade agrícola e acessíveis aos hóspedes                                                                                                                         |
|                                   | Suficiência, utilidade, actualização, apresentação, estado de conservação e línguas em que são prestadas informações de segurança                                                                                                                                                                                                                               |

### 3.3.8 Ambiente, Energia e Água

| Ambiente, Energia e Água |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ambiente</b>          | Demonstração e prática dos proprietários e pessoal da Casa na protecção do ambiente, nomeadamente com os resíduos sólidos (triagem dos lixos domésticos), as águas de abastecimento e as águas residuais e esgotos                                         |
| <b>Energia</b>           | Existência de uma preocupação e prática de poupança de energia, nomeadamente na escolha das fontes de energia e na utilização ou não de fontes de energia renovável e no tipo de equipamentos eléctricos e de aquecimento e respectiva forma de utilização |
| <b>Água</b>              | Existência de uma preocupação e prática de garantir o abastecimento da água potável sem roturas e com poupança e de reaproveitar das águas residuais na agricultura                                                                                        |



## 4 PAPEL DO PROPRIETÁRIO NA MONITORIZAÇÃO

### 4.1 MONITORIZAÇÃO PROPOSTA

O proprietário é o primeiro responsável pela qualidade dos serviços prestados pela Casa e o primeiro interessado em que esses serviços sejam de alta qualidade.

Entre as ferramentas de monitorização que vão ser utilizadas, a iniciativa de as aplicar cabe a:

- ☐ Proprietário na auto-avaliação (Anexo VI), nos questionários aos hóspedes (Anexo IV), na recolha de sugestões dos hóspedes e na resposta/resolução das reclamações de clientes e hóspedes
- ☐ Terceiros nas auditorias TURIHAB, mistério (Anexo V) e de Certificação

### 4.2 OUTRAS FORMAS DE MONITORIZAÇÃO

Para além da monitorização proposta, o proprietário pode estabelecer rotinas de monitorização interna que assegurem diariamente, que a prestação dos seus serviços é feita da forma que pretende.

Cabe ao proprietário e é de sua iniciativa definir:

- ☐ indicadores que quer controlar relativamente às condições de manutenção e conservação, funcionamento/utilização, limpeza e higiene e segurança das instalações, equipamentos e utensílios da Casa;
- ☐ procedimentos que pretende ter para monitorizar cada um desses indicadores: método e periodicidade das avaliações e respectivos responsáveis pela avaliação;
- ☐ documentos e registos que pretende ter e conservar, para suportar a monitorização.

Nesta monitorização cabem as rotinas diárias correntes associadas à preparação e prestação dos serviços de alojamento, pequenos almoços, informação e animação.

Nas rotinas diárias e na monitorização pode o proprietário recorrer a check lists.

## 5 DOCUMENTOS E REGISTOS

### 5.1 AUTO-AVALIAÇÃO

O **objectivo** desta avaliação é procurar identificar falhas no serviço e introduzir as necessárias melhorias.

A realização da auto-avaliação pelo proprietário da Casa, é efectuada através de um check-list ou questionário que abarca todos os serviços, parâmetros e requisitos anteriormente referidos (Anexo VI).

### 5.2 AUDITORIAS TURIHAB

O **objectivo** desta avaliação é procurar fazer uma avaliação global dos serviços, parâmetros e requisitos, na perspectiva do parceiro TURIHAB, por forma a:

- ☐ assegurar a excelência dos serviços;
- ☐ dinamizar a implementação de melhorias;
- ☐ assegurar a boa imagem dos Solares de Portugal.

A realização das auditorias internas pela TURIHAB, é efectuada, em alternativa, através de:

- ☐ questionário utilizado pelos auditores externos que efectuem a certificação das Casas;
- ☐ questionário de auto-avaliação das Casas.



### 5.3 AUDITORIAS CLIENTE MISTÉRIO

O **objectivo** desta avaliação é procurar fazer uma avaliação externa dos serviços, parâmetros e requisitos que sejam observáveis pelos hóspedes, colocando-se o auditor na perspectiva destes.

A realização das auditorias cliente mistério, é efectuada através de um questionário específico (Anexo V), utilizado pelos clientes mistério que visitam as Casas.

### 5.4 AUDITORIAS DE CERTIFICAÇÃO

O **objectivo** desta avaliação é obter o reconhecimento da qualidade e a conformidade com a norma ERS 3001 P dos serviços prestados pela Casa, por uma entidade certificadora acreditada.

A realização das auditorias de certificação, é efectuada através de um questionário utilizado pelos auditores externos que efectuem a certificação das Casas.

### 5.5 QUESTIONÁRIOS A HÓSPEDES

O **objectivo** desta avaliação é obter a opinião dos hóspedes relativamente aos serviços que lhe foram prestados pela Casa, desde a reserva até à despedida.

Esta avaliação é feita através de um questionário que é entregue aos hóspedes no final da sua estada na Casa ou no final do dia anterior.

No Anexo IV, apresenta-se o modelo de questionário.

### 5.6 SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

Relativamente a sugestões e reclamações:

- ☐ todas as reclamações registadas no Livro de Reclamações, têm que, obrigatoriamente, ser enviadas para a Direcção Geral de Turismo, no prazo de 48 horas;
- ☐ todas as reclamações devem ter uma resposta formal dirigida, conforme o caso, para o cliente ou para o hóspede;
- ☐ para todas as reclamações se deve procurar a solução/compensação, quando possível;
- ☐ todas as sugestões devem ser tomadas em conta e aplicadas quando o proprietário verifique que são exequíveis.