



APCER
ERS 3001

Edição 2008


ESPECIFICAÇÃO DE REQUISITOS DE SERVIÇO

ERS 3001

**- Requisitos para certificação de
empreendimentos de Turismo de
Habitação/TER (Turismo no Espaço
Rural)**

APCER - Associação Portuguesa de Certificação
Edifício de Serviços da Exponor, 2.º
Av. Dr. António Macedo
4450-617 Leça da Palmeira - Portugal
Tel: +351 229 993 600
Fax: +351 229 993 601
www.apcer.pt

Copyright Reserved

	Especificação de Requisitos de Serviço para Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural	APCER ERS3001
		Edição: 2 Julho 2008

1. Preâmbulo

Esta especificação técnica foi desenvolvida para responder à necessidade dos agentes envolvidos no Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural, definidos no ponto seguinte.

Os requisitos elencados neste documento referem-se, enquanto elementos caracterizadores deste tipo de oferta turística, às próprias infra-estruturas, equipamentos e consumíveis e às características do serviço prestado aos Hóspedes.

Este documento apresenta um corpo principal, onde se encontram definidos os requisitos de serviço, complementados com um anexo onde se encontram os objectivos, as métricas, o tipo de controlo e a periodicidade associada.

2. Objectivo e Campo de Aplicação

Com esta especificação técnica pretende-se assegurar que o serviço do Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural, corresponde às expectativas e necessidades dos seus Hóspedes, assegurando:

- ❑ Anfitriões (cordialidade, simpatia, disponibilidade, empatia e profissionalismo)
- ❑ Hóspedes (ambiente familiar, conforto, segurança, tranquilidade, privacidade e animação, quando o desejarem)
- ❑ Casa (acessibilidade, estado de conservação, funcionalidade, beleza da decoração, limpeza e segurança)

O presente referencial contém os requisitos conducentes à certificação do serviço de empreendimentos de natureza familiar, que disponibilizem serviços de Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural, nas modalidades de Agro-turismo e Casas de Campo.


No âmbito deste referencial não estão incluídos o Turismo de Aldeia e os Hotéis Rurais.

O presente referencial não se sobrepõe ao cumprimento das obrigações legais nacionais e europeias decorrentes do exercício da actividade, constituindo este documento um referencial de apoio à melhoria contínua da satisfação dos clientes.

3. Referências

NP EN ISO 9001:2000 – Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos

NP EN ISO 9000:2000 – Sistema de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário

	Especificação de Requisitos de Serviço para Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural	APCER ERS3001
		Edição: 2 Julho 2008

Legislação Aplicável - Legislação relativa aos empreendimentos de Turismo de Habitação e de Turismo no Espaço Rural e outra legislação, nomeadamente nas áreas do ambiente e segurança, controlo analítico das águas, segurança das instalações e equipamentos, piscinas e actividades de animação, desenvolvidas no contexto dos serviços disponibilizados.

4. Definições

4.1 Turismo de Habitação (TH)

São empreendimentos de turismo de habitação os estabelecimentos de natureza familiar instalados em imóveis antigos particulares que, pelo seu valor arquitectónico, histórico ou artístico, sejam representativos de uma determinada época, nomeadamente palácios e solares, podendo localizar -se em espaços rurais ou urbanos.

4.2 Turismo no Espaço Rural (TER)

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

Estão abrangidos neste conceito os empreendimentos de Agro-turismo, e Casas de Campo.

4.2.1 Agro-turismo (AG)


São empreendimentos de agro -turismo os imóveis situados em explorações agrícolas que permitam aos Hóspedes o acompanhamento e conhecimento da actividade agrícola, ou a participação nos trabalhos aí desenvolvidos, de acordo com as regras estabelecidas pelo seu responsável.

4.2.2 Casas de Campo (CC)

São casas de campo os imóveis situados em aldeias e espaços rurais que se integrem, pela sua traça, materiais de construção e demais características, na arquitectura típica local.

Nota: Doravante o Turismo de Habitação, Turismo no Espaço Rural (Agro-turismo e Casas de Campo), serão designados, respectivamente pelas suas abreviaturas TH, TER, AG e CC.

4.3 Serviço

	Especificação de Requisitos de Serviço para Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural	APCER ERS3001
		Edição: 2 Julho 2008

Conjunto de características objectivas e subjectivas percebidas pelo cliente no utilização de um serviço de TH/AG/CC e traduzidas por um conjunto de requisitos.

4.4 Anfitrião

Anfitrião é o proprietário do empreendimento TH/AG/CC ou seu representante no acolhimento dos Hóspedes.

4.5 Hóspede

Pessoa a quem é fornecido um determinado serviço prestado no TH/AG/CC

4.6 Auditoria

Processo sistemático, independente e documentado para obter evidências de auditoria e respectiva avaliação objectiva, com vista a determinar em que medida os critérios da auditoria são satisfeitos.

4.7 Auditoria de Certificação

Auditoria efectuada por uma entidade certificadora acreditada, com vista à certificação da casa.

4.8 Auditoria Interna

Avaliação interna das instalações e serviços realizada à casa.

4.9 Auto-avaliação

Avaliação interna das instalações, equipamentos e serviços da casa, realizada pelos seus proprietários ou representantes.


4.10 Questionário

Avaliação realizada pelos Hóspedes de uma casa, através de um questionário de percepção da qualidade do serviço.

4.11 Visita Surpresa

Auditoria mistério externa, realizada por um “Hóspede” que não se identifica como auditor.

4.12 Rede de casas

	Especificação de Requisitos de Serviço para Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural	APCER ERS3001
		Edição: 2 Julho 2008

Um conjunto de casas de TH/TER entre as quais exista um contrato que formalize uma relação em rede, e que inclua a descrição das responsabilidades no âmbito da certificação do serviço da rede segundo a ERS 3001.

4.13 Registo das Reclamações

Avaliação da qualidade dos serviços prestados pela casa, através do registo das reclamações existentes no Livro de Reclamações da casa.

5. Requisitos do Serviço

A prestação de um serviço no âmbito do TH/AG/CC, compreende o cumprimento de um conjunto de requisitos de serviço associado às características deste tipo de oferta turística, podendo ser agrupados da seguinte forma:

- Requisitos de Acolhimento
- Requisitos de Infra-estruturas e Equipamentos
- Requisitos de Limpeza e Manutenção
- Requisitos de Ambiente Interno e Externo
- Requisitos de Gestão

6. Requisitos de Acolhimento - Âmbito e Alcance

Os requisitos pertencentes a este grupo definem as características intrínsecas do serviço prestado no que concerne a todo o processo de estadia dos Hóspedes.

Os requisitos definidos são aplicáveis a:

- 6.1 Anfitriões
- 6.2 Informação
- 6.3 Reservas
- 6.4 Entrada/Atendimento
- 6.5 Refeições
- 6.6 Animação
- 6.7 Saída


6.1 Anfitriões: Proprietários e colaboradores

6.1.1 Em todo o acolhimento das casas, proprietários e colaboradores assumem a postura de anfitriões.

6.1.2 Toda a acção dos anfitriões deve ser pautada pela cordialidade, educação e empatia.

6.1.3 Os anfitriões devem ter conhecimento, no mínimo, de uma língua estrangeira.

6.1.4 Os colaboradores devem apresentar-se com vestuário adequado à função, e observar os princípios de higiene pessoal.

	Especificação de Requisitos de Serviço para Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural	APCER ERS3001
		Edição: 2 Julho 2008

6.2 Informação

6.2.1 As casas de TH/AG/CC, devem estar dotadas de um conjunto de informações documentadas (em Português e em Inglês) 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

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

6.2.3 Caso sejam fornecidos almoços e jantares, as casas de TH/AG/CC devem informar os Hóspedes sobre tal possibilidade.

6.3 Reservas

6.3.1 As casas de TH/AG/CC devem efectuar a gestão das reservas (walk in; reservas; cancelamentos; prolongamento de estadias; saídas antecipadas/imprevistas; no show).

6.3.2 As casas de TH/AG/CC devem registar todas as reservas.

6.3.3 Sempre que as casas de TH/AG/CC estejam associadas a centrais de reservas devem garantir a compatibilização entre as reservas directas e as reservas efectuadas junto dos segundos.

6.3.4 Deve ser garantido que todas as reservas efectuadas sejam suportadas nas efectivas capacidades de alojamento das casas de TH/AG/CC.


6.3.5 Os preços públicos praticados pelas casas de TH/AG/CC e pelas centrais de reservas associadas devem estar em conformidade.

6.3.6 Qualquer promoção que a casa de TH/AG/CC ofereça deve estar perfeitamente definida e publicitada nos meios de divulgação estabelecidos pelo proprietário da casa e pelas centrais de reservas associadas.

6.3.7 Caso exista qualquer alteração de carácter pontual que condicione o regular funcionamento da casa de TH/AG/CC e/ou afecte a envolvente, de natureza exógena ou endógena, e que possa alterar qualquer das suas características, deverá ser comunicada na resposta ao pedido reserva.

6.3.8 A informação veiculada em sites, brochuras, guias, tabelas de preços e outros documentos da mesma natureza, deve ser perfeitamente coincidente com as características e com o serviço disponibilizadas pela casa de TH/AG/CC, incluindo eventuais promoções e/ou preços de serviços complementares.

6.3.9 Todos os movimentos associados ao processo de reservas devem ser sempre confirmados.

	Especificação de Requisitos de Serviço para Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural	APCER ERS3001
		Edição: 2 Julho 2008

6.3.10 Caso existam animais domésticos na casa, os Hóspedes devem ser informados no momento da confirmação da reserva.

6.3.11 Caso existam obras ou trabalhos agrícolas em curso, os Hóspedes devem ser informados atempadamente.

6.4 Entrada/Atendimento

6.4.1 Nas casas TH/AG/CC, os anfitriões, devem estar disponíveis durante todo o processo de atendimento do Hóspede.

6.4.2 As casas de TH/AG/CC devem ser dotadas de uma placa identificadora colocada em local visível da respectiva unidade.

6.4.3 O acesso deve estar devidamente sinalizado e em bom estado de conservação, quando da responsabilidade da casa. Quando, por razões administrativas, não for possível colocar as placas sinalizadores, os proprietários devem disponibilizar um croqui, ou qualquer outro material, com todas as informações necessárias (acessibilidades) e suficientes para que os hospedes não sintam dificuldades em encontrar a casa, no acto de confirmação da reserva, ou sempre que os mesmos o solicitem.

6.4.4 À entrada dos Hóspedes, os anfitriões devem estar presentes, devendo disponibilizar, caso os mesmos o solicitem, meios de transporte das suas bagagens.

6.4.5 Deve ser disponibilizada, no quarto ou numa sala destinada para o efeito, uma bebida de boas-vindas, preferencialmente acompanhada com iguarias locais.

6.4.6 Deve existir uma zona perfeitamente definida para a recepção dos Hóspedes, devendo ser disponibilizadas as informações respeitantes ao funcionamento da mesma (horário do pequeno-almoço e outras regras associadas ao acolhimento da casa).

6.4.7 Todas as entradas de Hóspedes devem ser devidamente registadas através do preenchimento da ficha individual de cliente e dos registos oficiais. Estes registos devem ser guardados por um período não inferior a 3 anos.

6.4.8 À entrada, os Hóspedes devem ser informados sobre os demais serviços complementares que a casa disponibiliza e os respectivos preços associados, sendo referida a possibilidade de utilização de telefone e fax e/ou ligação à Internet.


6.4.9 Se não existir um horário definido e estabelecido para a recepção de Hóspedes, os proprietários da casa, directamente ou através da central de reservas, devem combinar previamente (no momento da reserva) com estes, a hora de chegada.

6.4.10 Deve ser definido um horário de fecho das portas exteriores, devendo ser disponibilizadas e comunicadas aos Hóspedes as condições de acesso à casa para quem deseje utilizar este serviço, fora do horário estabelecido.

6.4.11 À entrada, os Hóspedes devem ser informados da existência de um livro de reclamações bem como da sua localização.

6.4.12 Deve ser providenciado um serviço de correspondência e anotação de mensagens que sejam recebidas durante a ausência dos Hóspedes.

6.4.13 Os Hóspedes devem ver as suas solicitações satisfeitas de uma forma atenta, cordial e competente, num ambiente familiar que privilegie a privacidade, ao longo de toda a sua estadia.

	Especificação de Requisitos de Serviço para Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural	APCER ERS3001
		Edição: 2 Julho 2008

6.5 Refeições

6.5.1 As casas de TH/AG/CC devem disponibilizar, em horário previamente estabelecido, o serviço de pequenos almoços.

6.5.2 O pequeno-almoço, nas casas, deve ser constituído, no mínimo, pelos seguintes elementos:

- Café
- Chá e/ou outras infusões
- Leite
- Sumos naturais
- 3 tipos de Pão
- Doces e compotas
- Queijo, Manteiga
- Charcutaria

Preferencialmente, os alimentos serão de fabrico caseiro e de origem local/regional.

6.5.3 Quando não existir, num raio de 5 km das casas de TH/AG/CC, um estabelecimento de restauração, devem ser disponibilizados aos Hóspedes, almoços e jantares, mediante solicitação prévia.

6.5.4 Durante as refeições, os anfitriões da casa de TH/AG/CC devem estar disponíveis para os Hóspedes.

6.5.5 Qualquer refeição que seja fornecida no âmbito do serviço de alojamento de TH/AG/CC, será a refeição da casa, devendo ser apresentada num serviço de mesa completo, de estilo adequado ao da própria casa e em boas condições de conservação.

6.5.6 A sala de refeições deve ser agradável, confortável 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.


6.5.7 As toalhas e guardanapos devem ser de algodão, linho ou similar, podendo ser utilizada uma toalha de resguardo da mesa, desde que a mesma não comprometa o estilo.

6.5.8 Nas kitchnetts ou cozinhas das unidades autónomas (apartamentos) TH/AG/CC devem estar disponíveis os seguintes equipamentos:

- Fogão
- Frigorífico
- Armários para colocar todos os utensílios de confecção e de serviço de mesa
- Extractor de Fumos
- Banca da Louça
- Água quente e fria

6.6 Animação

6.6.1 As actividades de animação que não sejam implícitas ao serviço de alojamento devem ser publicitadas junto dos Hóspedes, devendo os seus custos estar perfeitamente identificados.

	Especificação de Requisitos de Serviço para Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural	APCER ERS3001
		Edição: 2 Julho 2008

6.6.2 As casas de TH/AG/CC devem disponibilizar uma listagem de actividades e de empresas, de origem local, de animação nas áreas do lazer, recreio e desporto.

6.7 Saída

6.7.1 No acto de saída dos Hóspedes, os anfitriões das casas de TH/AG/CC, devem estar presentes, devendo disponibilizar, caso os Hóspedes o solicitem, meios de transporte das suas bagagens.

6.7.2 Em caso de pertences deixados pelos Hóspedes deverá ser assegurada a sua preservação e posterior eventual envio nas condições acordadas com o Hóspede.

6.7.3 Quando aplicável, no acto de saída, deverá ser apresentada aos Hóspedes a respectiva factura, sendo que todas as rubricas relativas a serviços complementares devem estar perfeitamente discriminadas.

6.7.4 No final da estadia, deverá ser solicitada a avaliação de satisfação do Hóspede com o serviço prestado. Esta avaliação deverá acontecer recorrendo-se a:

- Entrevistas com os Hóspedes
- Questionários de avaliação de satisfação

Nota: Esta avaliação deverá ter em conta os indicadores, metas e tipos de controlo, previstos no Anexo a esta norma.

7. Requisitos de Infra-estruturas e Equipamentos

7.1 Âmbito e Alcance

Os requisitos a seguir dispostos definem as características das casas de TH/AG/CC ao nível das infra-estruturas e equipamentos.

Os requisitos definidos são aplicáveis a:

- Infra-estruturas, Equipamentos, Mobiliário e Decoração
- Alojamento
- Instalações sanitárias


7.2 Infra-estruturas e Equipamentos

7.2.1 Todas as infra-estruturas da casa devem estar no mais perfeito estado de conservação e funcionamento.

7.2.2 As casas de TH/AG/CC devem estar dotadas de iluminação exterior que permita o acesso à casa e aos espaços envolventes.

7.2.3 As casas de TH/AG/CC não devem apresentar infra-estruturas fixas ou móveis que descaracterizem o estilo/época de casa.

7.2.4 Se o abastecimento de água não for concretizado através da rede pública, as casas de TH/AG/CC devem dispor de reservatórios de água potável, com capacidade suficiente para corresponder às necessidades correntes do serviço prestado.

	Especificação de Requisitos de Serviço para Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural	APCER ERS3001
		Edição: 2 Julho 2008

7.2.5 Sempre que a água de consumo na casa de TH/AG/CC seja proveniente de captações próprias, devem ser realizadas análises químicas e microbiológicas, de acordo com a legislação aplicável em vigor.

7.2.6 Devem ser asseguradas condições apropriadas de estacionamento

7.2.7 Todos os equipamentos existentes na unidade, independentemente da sua natureza, que sejam de acesso aos Hóspedes, devem estar no seu perfeito estado de funcionamento, de manutenção e de uso seguro

7.2.8 A casa de TH/AG/CC deve disponibilizar, no local de uso de qualquer equipamento, o respectivo manual de instruções, no mínimo, em Português e em Inglês.

7.2.9 A casa deve estar dotada de um sistema de aquecimento abrangendo todas as áreas utilizáveis pelos Hóspedes.

7.2.10 Todos os equipamentos a gás devem estar em perfeito estado de funcionamento.

7.2.11 O mobiliário e a decoração devem ser harmoniosos e consistentes com o estilo da casa. Os móveis devem ser preferencialmente antigos, e estar em bom estado de conservação.

7.3 Alojamento

7.3.1 Qualquer quarto deve ser constituído por um conjunto de mobiliário, no qual se inclui:

- Cama de casal ou duas camas de solteiro nos quartos duplos
- Cama de solteiro nos quartos single
- Colchões homogéneos quanto à dureza.
- Móvel Roupeiro
- Mesa de Cabeceira
- Mesa de apoio e cadeiras
- Cortinas ao estilo da casa
- Conjunto de copos de água


7.3.2 Qualquer quarto deve incluir as seguintes roupas de cama, proporcionalmente à capacidade de alojamento do quarto:

- Conjunto de lençóis de algodão ou linho
- Edredão, Colcha ou Cobertor
- Conjunto de almofadas e fronhas (dependente do tipo de cama)
- Conjunto de cobertores (lã) suplementares para que os Hóspedes, caso o desejem, os possam utilizar.

7.3.3 Todos os quartos devem estar dotados de um sistema de aquecimento regulável e adequado ao espaço.

7.3.4 Todos os quartos devem estar dotados de iluminação adequada ao espaço

7.3.5 As casas de TH/AG/CC devem estar dotadas de, no mínimo, uma casa de banho por quarto. Em Casas de TH/AG/CC com dependências contíguas e/ou anexos, é admissível a existência de apenas uma casa de banho, por cada dois quartos, quando todas as suas unidades de alojamento são contratadas pelo ou para o mesmo Hóspede.

	Especificação de Requisitos de Serviço para Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural	APCER ERS3001
		Edição: 2 Julho 2008

7.3.6 As casas de banho localizadas nos quartos devem estar dotadas, no mínimo, dos seguintes elementos:

- Chuveiro ou polibã
- Sanita
- Lavatório com espelho
- Ponto de Luz
- Tomada de Corrente Eléctrica
- Cesto do lixo
- Cortina para o duche ou separador em material inquebrável
- Suporte do Papel Higiénico
- Toalheiros
- Espaço para colocação dos artigos de higiene pessoal dos Hóspedes

7.3.7 As casas de banho devem ser dotadas, proporcionalmente à capacidade de alojamento do quarto, dos seguintes atalhados:

- Toalha de Rosto
- Toalha de Banho

7.3.8 Devem ser disponibilizados sabonetes, champôs e gel de banho e, quando solicitado pelos Hóspedes, secador de cabelo.

7.3.9. As casas de banho devem ser dotadas de água quente e fria com um caudal/pressão suficiente para alimentar os banhos, garantindo que todos os Hóspedes possam tomar banho simultaneamente.

7.3.10 As casas de banho devem ser dotadas de equipamento de ventilação eficaz de acção natural ou mecânica.

7.4 Piscinas


7.4.1 As casas dotadas de piscinas devem possuir um regulamento de utilização que deverá estar disponível para consulta.

7.4.2 O regulamento referido anteriormente, que deverá estar redigido, no mínimo, em Português e em Inglês, deverá contemplar os seguintes aspectos:

- Horário de Funcionamento
- Regime de Tratamento da Piscina
- Produtos Químicos utilizados no tratamento
- Controlo Analítico e respectiva frequência de acordo com a legislação em vigor e as regras do instalador
- Atitudes Proibidas
- Equipamento obrigatório
- Regras de Convivência

7.4.3 Para além das regras definidas anteriormente, a casa deve:

- Colocar placa sinalizadora de “Piscina Não Vighada”
- Colocar placa sinalizadora de “Proibido Mergulhar”
- Colocação de marcas indicadoras da profundidade da piscina
- Dotar o espaço de bóias de salvamento ou outros meios de salvamento utilizáveis pelos próprios frequentadores.

	Especificação de Requisitos de Serviço para Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural	APCER ERS3001
		Edição: 2 Julho 2008

- Expor, em local junto à piscina, os resultados do controlo analítico referido em 7.4.2.
- 7.4.4 O acesso às piscinas deve ser vedado, quando as mesmas se encontram vazias.

8. Requisitos de Limpeza e Manutenção

8.1 Âmbito e Alcance

Os requisitos pertencentes a este grupo definem as características de limpeza e de manutenção a que devem obedecer as casas de TH/AG/CC.

Os requisitos definidos são aplicáveis a:

- Limpeza
- Manutenção
- Consumíveis

8.2 Limpeza

8.2.1 As casas de TH/AG/CC devem estar dotadas de um espaço próprio para armazenagem de todos os produtos e equipamentos de limpeza, devendo o mesmo estar sempre fechado, para impedir o acesso de crianças.

8.2.2 Os espaços referidos no número anterior devem estar arrumados, devendo todo o produto estar perfeitamente identificado.

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

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

8.2.5 Todos os quartos devem ser previamente preparados.

8.2.6 As actividades de limpeza não devem ser executadas na presença dos Hóspedes


8.2.7 Durante este processo de limpeza diária, devem ser analisadas as condições de funcionamento de todos os equipamentos instalados (ex.: televisões, interruptores das iluminação, autoclismos, etc.), devendo as eventuais anomalias ser corrigidas imediatamente.

8.2.8 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.

8.2.9 Os atoalhados das casas de banho devem ser substituídos todos os dias, devendo existir, sempre que se justifique, reposição de papel higiénico.

8.2.10 Se, por razões relacionadas com a protecção ambiental e os impactes produzidos pela lavagem da roupa, os Hóspedes pretenderem reter os atoalhados dos banhos por mais do que um dia, a respectiva troca deve ser adiada em conformidade com os mesmos.

8.2.11 Os copos existentes nos quartos devem ser substituídos diariamente.

	Especificação de Requisitos de Serviço para Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural	APCER ERS3001
		Edição: 2 Julho 2008

8.2.12 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, dos atalhados das casas de banho e da manutenção/limpeza dos colchões.

8.2.13. Deverá ser assegurada a limpeza e manutenção das áreas exteriores das casas.

8.3 Manutenção

8.3.1 Deve ser garantido que todos os equipamentos e infra-estruturas mantenham o seu nível correcto de funcionamento.

8.3.2 Todas as intervenções de manutenção nos equipamentos devem ser registadas.

8.3.3 Com uma periodicidade anual, preferencialmente antes do início do Outono, devem ser limpas as chaminés e os respectivos recuperadores de calor, fogões de sala. Devem ser mantidos os registos referentes a estas actividades.

8.3.4 Qualquer anomalia detectada e comunicada pelo Hóspede deve ser imediatamente registada e reparada.

8.3.5 Os sistemas de aquecimento central instalados nas casas de TH/AG/CC devem ser alvo de verificações periódicas por parte de especialistas indicados pelas marcas ou instaladores dos referidos equipamentos.

8.4 Consumíveis

8.4.1 Os proprietários das casas de TH/AG/CC devem assegurar a existência de produtos consumíveis que garantam a regular prestação de serviço de turismo de habitação e de turismo no espaço rural.

9. Requisitos de Ambiente Interno e Externo

9.1 Âmbito e Alcance


Os requisitos pertencentes a este grupo definem as características ao nível do Ambiente, Segurança e Envolvente que consagram a prestação do serviço de TH/AG/CC .

Os requisitos definidos são aplicáveis a:

- Ambiente
- Segurança
- Envolvente

9.2 Ambiente

9.2.1 A gestão da casa de TH/AG/CC deve ter em consideração a protecção ambiental, devendo promover boas práticas de gestão da energia, de resíduos e de tratamento de efluentes.

	Especificação de Requisitos de Serviço para Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural	APCER ERS3001
		Edição: 2 Julho 2008

9.3 Segurança

9.3.1 A casa de TH/AG/CC deve estar dotada de um sistema de controlo de acesso.

9.3.2 A casa de TH/AG/CC deve estar dotada 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.

9.3.3 A casa de TH/AG/CC deve estar dotada de um estojo de primeiros socorros.

9.3.4 As vias de evacuação devem estar devidamente sinalizadas com placas fotoluminescentes e blocos autónomos de iluminação com capacidade para 60 minutos. 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 à entrada na casa.

9.3.5 Sempre que a casa de TH/AG/CC possua armas de caça ou outras armas expostas, deve ser garantida a impossibilidade do seu accionamento, em qualquer instância, e prevenido o acesso a menores.

9.3.6 Não devem existir quaisquer tipo de esquentadores e aquecedores a gás nos quartos e casas de banho.

9.3.7 Todas as alfaias agrícolas devem ser guardadas num local que possa ser fechado e que não seja de acesso aos Hóspedes.

9.3.8 Todas as alfaias agrícolas que sejam deixadas no campo devem possuir dispositivos que impeçam o seu accionamento pelos Hóspedes.

9.3.9 Os proprietários devem, obrigatoriamente, subscrever um seguro de responsabilidade civil.

9.3.10 Todos os poços e caixas técnicas devem estar devidamente fechados.

9.4 Envolvente

9.4.1 Deve ser garantido que eventuais fontes exteriores ou interiores de incomodidade ou perigo sejam mitigadas, devendo os Hóspedes ser previamente avisados, quando tais situações se verificarem.


9.4.2. Deve ser garantido que eventuais fontes de perigos sejam mitigados, devendo os Hóspedes ser avisados, quando tais situações se verificarem.

10. Requisitos de Gestão

10.1. Responsabilidade da Gestão

10.1.1 A gestão é responsável por todos os serviços fornecidos e por esse motivo, deve ser igualmente responsável por assegurar que se cumpram os requisitos estabelecidos neste documento, requisitos legais aplicáveis e outros requisitos definidos pela própria organização.

10.2 Objectivos da qualidade

	Especificação de Requisitos de Serviço para Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural	APCER ERS3001
		Edição: 2 Julho 2008

10.2.1 Devem ser estabelecidas periodicamente, as metas associadas aos Objectivos da Qualidade, definidos no plano de controlo (Ver Anexo).

10.2.2 As metas devem ser sempre superiores ou iguais ao Nível de Qualidade Aceitável, definido no plano de controlo.

10.2.3 As metas devem ser avaliadas e, se necessário, revistas com uma periodicidade definida, devendo ser estabelecidas acções relevantes e proporcionais aos resultados da avaliação e revisão das metas.

10.3 Provisão de Recursos

10.3.1 A gestão deve dispor dos meios necessários para o correcto desempenho das actividades no âmbito da presente ERS.

10.4 Avaliação da satisfação dos clientes

10.4.1 Deve ser instalada uma rotina de avaliação periódica da satisfação dos clientes (Ver Anexo).

10.4.2 A execução das avaliações da satisfação dos clientes deve assentar em critérios de representatividade face ao universo avaliado.

10.4.3 Os resultados das avaliações da satisfação dos clientes devem ser avaliados e, onde justificável, desenvolvidas acções para a resolução de problemas e para a melhoria dos serviços, conforme 10.6.

10.5 Não conformidades, acções correctivas e melhoria

10.6.1 Deve ser definida uma rotina para identificar não conformidades, formas de tratamento, análise e estabelecimento de acções correctivas com o fim de evitar repetições.


10.6.2 Deve ser responsabilidade de todos os colaboradores comunicar as não conformidades e reclamações identificadas.

10.6.3 As metas associadas a cada indicador definido no Anexo da presente ERS, devem reflectir a melhoria contínua do desempenho do serviço.

10.6. Monitorização e Verificação

10.6.1. Deve ser evidenciada a realização de auditorias internas

10.6.2. Deve ser evidenciada a realização de auto-avaliação


	Especificação de Requisitos de Serviço para Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural	APCER ERS3001
		Edição: 2 Julho 2008

10.6.3. Deve ser evidenciada a realização de inquéritos de avaliação da satisfação dos clientes

10.6.4. Deve ser evidenciada a realização de visitas surpresa

Nota: Este requisito é aplicável apenas a casas integradas numa rede de casas.

10.6.5. Deve ser evidenciada a realização do registo de reclamações

	Especificação de Requisitos de Serviço para Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural	APCER ERS3001
		Edição: 2 Julho 2008

ANEXO

Requisitos	Objectivos	Indicador	NQA	Meta	Tipo de Controlo					Frequência
					Auditoria Interna	Auto-Avaliação	Questionário	Visita Surpresa	Registos Reclamações	
6 Entrada e Estadia										
6.1 Anfitriões 6.1.1; 6.1.2; 6.1.3; 6.1.4	Devem manter uma presença cortês, empática e competente sempre que em contacto com o hóspede.							S		Quadri mestral
6.2 Informação 6.2.1; 6.2.2; 6.2.3	Deve ser assegurada a prestação, aos hóspedes, de informação apropriada e actualizada.	N.A.	N.A.	N.A.	S			S		Anual
6.3 Reservas 6.3.3; 6.3.4; 6.3.5; 6.3.6; 6.3.7; 6.3.8; 6.3.9	As reservas devem ser confirmadas e realizadas ao preço tabelado.	Nº de reservas confirmadas realmente concretizadas	100% (excepto por responsabilidade de do hóspede)			S				Semestral
6.4 Entrada e Atendimento 6.4.1; 6.4.2; 6.4.3; 6.4.4; 6.4.6; 6.4.8; 6.4.9; 6.4.11	Os hóspedes devem identificar inequivocamente a casa. Devem ser recebidos, sem demora, pelo proprietário ou seu representante e receber toda a documentação e informação relevante.	Nº de recepções/saídas com a presença do proprietário ou seu representante	80%			S		S	S	Quadrimestral
6.4.13	Os hóspedes devem ver as suas solicitações satisfeitas de uma forma atenta, cordial e competente, num ambiente familiar que privilegie a privacidade.	Nº de respostas de hóspedes com classificação inferior a suficiente	20% (numa escala de 5 valores - Muito Bom, Bom, Suficiente Medíocre e Mau)			S		S	S	Contínua
6.5 Refeições 6.5.1; 6.5.2; 6.5.4; 6.5.5; 6.5.7; 6.5.8	Deve ser disponibilizado um serviço de pequeno-almoço que satisfaça os hóspedes					S		S	S	Quadri mestral

Requisitos	Objectivos	Indicador	NQA	Meta	Tipo de Controlo					Frequência	
					Auditoria Interna	Auto-Avaliação	Questionário	Visita Surpresa	Registos Reclamações		
6 Entrada e Estadia	6.6 Animação 6.6.1; 6.6.2	Dotar a oferta das casas de Turismo de Habitação/TER de outras valências que não só o alojamento, suportadas em informação/realização adequadas.	N.A.	N.A.	N.A.	S			S		Anual
	6.7 Saída 6.7.1; 6.7.3; 6.7.4	A partida do hóspede deve ser concretizada de acordo com procedimentos adequados.	N.º de recepções/saídas com a presença do proprietário ou seu representante	80%			S	S	S		Quadrimestral
7. Infra-estruturas e Equipamentos	7.2 Infra-estruturas e Equipamentos 7.2.1; 7.2.2; 7.2.5	As infra-estruturas directa ou indirectamente associadas à prestação do serviço devem ser adequadamente mantidas e em funcionamento.	N.º de respostas de hóspedes com classificação inferior a suficiente	20 % (numa escala de 5 valores - Muito Bom, Bom, Suficiente Medíocre e Mau)		S	S	S		Quadrimestral	
	7.2.7; 7.2.10	Os equipamentos à disposição dos hóspedes devem ser mantidos em perfeitas condições de funcionamento.				S	S	S		Quadrimestral	
	7.3 Alojamento e Instalações 7.3.3; 7.3.4; 7.3.5	Os hóspedes devem ser alojados em habitações confortáveis e funcionais.				S	S	S		Quadrimestral	
	7.3.6; 7.3.10; 7.3.11; 7.3.12	Os hóspedes devem ter acesso a instalações sanitárias privadas e funcionais.				S	S	S		Anual	
7.4 Piscinas 7.4.1; 7.4.2; 7.4.3; 7.4.4	As casas que forem dotadas de piscinas devem possuir um regulamento de utilização.	N.A.	N.A.		S		S		Anual		
8. Limpeza e Manutenção	8.2 Limpeza 8.2.3; 8.2.4; 8.2.5; 8.2.6; 8.2.7; 8.2.8; 8.2.9; 8.2.11	Deve ser assegurada a limpeza de todas as infra-estruturas, equipamentos e envolvente.	N.º de respostas de hóspedes com classificação inferior a suficiente	20 % (numa escala de 5 valores - Muito Bom, Bom, Suficiente Medíocre e Mau)		S	S	S		Quadrimestral	

Requisitos	Objectivos	Indicador	NQA	Meta	Tipo de Controlo					Frequência
					Auditoria Interna	Auto-Avaliação	Questionário	Visita Surpresa	Registos Reclamações	
8. Limpeza e Manutenção	8.3 Manutenção 8.3.1; 8.3.3; 8.3.4; 8.3.5	N.º de reclamações por incorrecto funcionamento de equipamentos (constatadas pelo hóspede)	Amostragem de 5 por cada 100 hóspedes					S	S	Anual
	8.4 Consumíveis 8.4.1	N.º de reclamações por ruptura de stock (constatadas pelo hóspede)	5 por cada 100 hóspedes						S	Quadri-mestral
9. Requisitos de Suporte	9.2 Ambiente 9.2.1	N.A.	N.A.		S					Anual
	9.3 Segurança 9.3.1; 9.3.2; 9.3.3; 9.3.4	N.A.	N.A.		S					Anual
	9.4 Envolverte 9.4.1	N.A.	N.A.		S					Anual
10. Requisitos da Gestão 10.1; 10.2; 10.3; 10.4; 10.5; 10.6	As casas devem fazer a monitorização dos seus serviços	Registos ou evidências da realização das acções de monitorização previstas	Evidencia da realização das acções de monitorização		S					Anual