

# Guia Boas Práticas

## Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural

# 1. Índice

## 2. Siglas

## 3. Definições

## 4. Introdução

- ✓ 4.1. Objetivos
- ✓ 4.2. Destinatários
- ✓ 4.3. Âmbito

## 5. Acolhimento

## 6. Anfitrião e colaboradores

- ✓ 6.1. Anfitrião
- ✓ 6.2. Colaboradores
  - 6.2.1. Vestuário

## 7. Informação

- ✓ 7.1. Informação a apresentar
  - 7.1.1. Informação a disponibilizar nas unidades de alojamento
- ✓ 7.2. Informações solicitadas pelos hóspedes
- ✓ 7.3. Como responder ao pedido de informação do hóspede
- ✓ 7.4. Alertas / Perigos / Segurança
- ✓ 7.5. Informação sobre a Casa
  - 7.5.1. Promoções
  - 7.5.2. Sítios da internet

## 8. Reservas

- ✓ 8.1. Gestão de reservas
- ✓ 8.2. Técnicas de atendimento
  - 8.2.1. Regras de comunicação e atendimento
  - 8.2.2. Sistematização da informação
  - 8.2.3. Elaboração de telefonema
  - 8.2.4. Comunicações eletrónicas (*email*)
  - 8.2.5. Reclamações

## 9. Entrada / Atendimento

- ✓ 9.1. Preparação da entrada
- ✓ 9.2. Procedimentos da entrada
- ✓ 9.3. Documentação disponível

## 10. Refeições

- ✓ 10.1. Organização do serviço de cozinha
- ✓ 10.2. Organização do serviço de refeições
- ✓ 10.3. Serviço de refeições
- ✓ 10.4. Confeção das refeições
- ✓ 10.5. Higiene e segurança dos alimentos
- ✓ 10.6. Composição do pequeno-almoço
- ✓ 10.7. Aprovisionamentos
  - 10.7.1 Compras
  - 10.7.2 Receção
  - 10.7.3 Armazenagem
  - 10.7.4 Despensa
  - 10.7.5. Frigoríficos e congeladores
- ✓ 10.8. Cozinha

## 11. Animação

## 12. Saída

- ✓ 12.1. Pertences deixados pelos hóspedes

## 13. Infraestruturas, equipamentos e decoração

- ✓ 13.1. Infraestruturas e Equipamentos - generalidades

- 13.1.1. Abastecimento de água
- 13.1.2. Sistema de climatização e iluminação
- ✓ 13.2. Decoração
- ✓ 13.3. Cozinhas
  - 13.3.1. Equipamentos
- ✓ 13.4. Quartos e unidades autónomas
  - 13.4.1. Equipamentos
  - 13.4.2. Aprovisionamentos
  - 13.4.3. Roupas de cama
- ✓ 13.5. Instalações sanitárias
  - 13.5.1. Instalações sanitárias privativas
  - 13.5.2. Instalações sanitárias comuns
- ✓ 13.6. Piscinas
- ✓ 13.7. Estacionamento

#### 14. Limpeza e manutenção

- ✓ 14.1. Limpeza
  - 14.1.1. Higiene e apresentação dos colaboradores
  - 14.1.2. Procedimentos gerais
  - 14.1.3. Produtos de limpeza – seleção e manuseamento
  - 14.1.4. Preparação da unidade de alojamento
    - 14.1.4.1. Entrada na unidade de alojamento
    - 14.1.4.2. Substituições iniciais
    - 14.1.4.3. Instalação sanitária
    - 14.1.4.4. Quarto / suite
  - 14.1.5. Limpeza anual da Casa
  - 14.1.6. Controlo de insetos e roedores
- ✓ 14.2. Manutenção
  - 14.2.1. Manutenção dos equipamentos
  - 14.2.2. Manutenção e higiene na cozinha
  - 14.2.3. Kitchenette e cozinhas nas unidades autónomas

#### 15. Ambiente, segurança e envolvente

- ✓ 15.1. Preservação ambiental
- ✓ 15.2. Segurança dos empreendimentos
- ✓ 15.3. Situações especiais
  - 15.3.1. Furtos
  - 15.3.2. Danos em pertences dos hóspedes
  - 15.3.3. Situações especiais com hóspedes
  - 15.3.4. Eventos externos à Casa

#### 16. Acessibilidades

#### 17. Problemas mais frequentes

- ✓ 17.1. Falta de alojamento
- ✓ 17.2. Alteração das condições de reserva durante a estada
- ✓ 17.3. Reservas não registadas
- ✓ 17.4. Problemas com meios de pagamento
- ✓ 17.5. Reclamações e Sugestões

#### 18. Gestão de recursos humanos

#### 19. Monitorização e melhoria contínua

- ✓ 19.1. Monitorização
  - 19.1.1. Ferramentas de monitorização
  - 19.1.2. Sugestões e reclamações
- ✓ 19.2. Processo de melhoria contínua

## 2. Siglas

NP – Norma Portuguesa  
 SEF – Serviço de Estrangeiros e Fronteiras  
 TER – Turismo no Espaço Rural  
 TH – Turismo de Habitação

## 3. Definições

### Acolhimento

Processo de prestação de serviços, constituído por várias etapas durante a estada do hóspede.

### Agroturismo

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

### Anfitrião

Anfitrião é o proprietário do empreendimento TH/TER ou a entidade exploradora ou os seus legítimos representantes.

### Casa

Empreendimento de Turismo de Habitação ou de Turismo no Espaço Rural, incluindo espaços interiores e exteriores, devidamente licenciado no âmbito desta atividade.

### Casas de campo

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

Quando cinco ou mais Casas de campo situadas na mesma aldeia ou freguesia, ou em aldeias ou freguesias contíguas sejam exploradas de uma forma integrada por uma única entidade, podem usar a designação de **Turismo de Aldeia**, sem prejuízo da propriedade das mesmas pertencer a mais de uma pessoa.

### Cliente

Quem contrata um determinado serviço no TH/TER.

### Colaboradores

Conjunto de pessoas da Casa, com vínculo laboral ou familiar, que intervêm no processo de acolhimento e serviços disponibilizados.

### Consumíveis

Conjunto de artigos não perecíveis (iluminação, higiene, limpeza e economato) necessários ao perfeito funcionamento do TH/TER, para substituição e reposição por pessoa não especializada.

### Entidade exploradora

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

### **Envolvente Externa**

Áreas externas à propriedade da Casa, que se encontram na sua proximidade, mas que são da responsabilidade de terceiros.

### **Envolvente Interna**

Áreas contidas dentro da propriedade da Casa, sendo parte integrante desta e, por isso, da responsabilidade direta do anfitrião.

### **Hóspede**

Pessoa a quem é fornecido o serviço de alojamento.

### **Serviço**

Conjunto de características objetivas e subjetivas percecionadas pelo cliente na utilização de um serviço de TH/TER e traduzidas por um conjunto de requisitos.

### **Proprietário**

Proprietário é o legítimo detentor do empreendimento de TH/TER, quando a exploração da atividade turística é própria.

### **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.

*Nota 1:* Este Manual destina-se exclusivamente aos empreendimentos de Turismo no Espaço Rural: Agroturismo e Casas de Campo. Doravante o Turismo de Habitação e o Turismo no Espaço Rural (Agroturismo e Casas de Campo), serão designados, respetivamente, pelas suas abreviaturas TH e TER.

### **Turismo de Habitação (TH)**

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

## 4. Introdução

O TH – Turismo de Habitação e o TER – Turismo no Espaço Rural constituem empreendimentos de oferta de alojamento, animação e acolhimento com características específicas, distintas de outras modalidades de alojamento turístico. Por este facto, estes empreendimentos turísticos deverão assegurar, preservar e valorizar as características que os tornam únicos, isto é, encontrar sempre as razões que os tornam diferenciadores. O TH e TER é uma oferta turística específica que deve estar permanentemente atenta à evolução das necessidades e expectativas do mercado e assegurar a competitividade da oferta e a qualidade dos serviços prestados. As exigências e expectativas dos hóspedes e clientes, as tecnologias, os hábitos de viagem e as características dos serviços são fatores em constante mutação, para os quais as Casas de TH e TER devem estar constantemente atualizadas e adotar as melhores práticas de acolhimento. O presente guia de boas práticas, tendo por base legislação em vigor e a Norma Portuguesa NP4494:2010, procura uniformizar a qualidade da oferta TH/TER, sem perder a marca individual de cada Casa, e ser uma ferramenta de apoio e orientação deste tipo de empreendimentos.

### 4.1. Objetivos

Este guia tem por objetivo constituir um repositório de recomendações, procedimentos e comportamentos associados às melhores práticas no serviço de acolhimento no Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural, assegurando a qualidade dos serviços prestados na generalidade das Casas de TH e TER (exclusivamente Agroturismo e Casas de Campo), traduzida na satisfação das necessidades e expectativas dos hóspedes e na preocupação de melhoria contínua dos serviços prestados.

São objetivos deste manual:

- Contribuir para uma eficiente gestão e organização interna dos serviços de cada Casa;
- Contribuir para divulgar as melhores práticas incentivando a valorização dos recursos humanos, nomeadamente através da formação contínua;
- Contribuir para a consciencialização de cada Casa, nomeadamente para a qualidade dos serviços prestados aos hóspedes e clientes e para a salvaguarda dos aspetos de higiene e segurança envolvidos nessa prestação, numa perspetiva de melhoria contínua;
- Contribuir, em geral, para a valorização da oferta TH e TER;
- Sensibilizar para o respeito e preocupação com as questões do ambiente;
- Sensibilizar para a evolução das tecnologias nos serviços de acolhimento, em particular no domínio da informação e comercialização;
- Sensibilizar para a importância do trabalho em rede e do Associativismo;
- Sensibilizar para a necessidade da melhoria contínua.

### 4.2. Destinatários

Este manual destina-se a todos os anfitriões (proprietários, entidades exploradoras e colaboradores associados à prestação dos serviços) das Casas de Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural em Portugal.

### 4.3. Âmbito

O presente guia de boas práticas de Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural (com exceção dos Hotéis Rurais, pois destina-se exclusivamente às tipologias de Agroturismo e Casas de Campo) abrange um conjunto de recomendações e melhores práticas para uma adequada prestação do serviço nas Casas tendo em consideração as boas práticas comuns à generalidade da oferta de serviços de alojamento turístico e o modelo nacional de Turismo de Habitação e Turismo no Espaço Rural e a sua especificidade.

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

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

Foram ainda tidos em consideração os requisitos relativos às características do alojamento e serviços, estabelecidos na Norma Portuguesa NP4494:2010, quando aplicável. As Casas que objetivem a certificação pela Norma NP4494, devem ter em consideração que os requisitos legais se sobrepõem a todo e qualquer outro documento e que todos os requisitos da norma NP4494:2010 são mandatórios, isto é, devem ser cumpridos (A norma NP4494:2010 deverá sempre estar de acordo com a legislação em vigor e refletir as alterações que ocorram nesta última).

## 5. Acolhimento

O acolhimento é constituído por dois tipos de serviços ou atividades:

- Os serviços/atividades prestados aos hóspedes, essenciais para a normal prestação de serviço ou os serviços prestados por solicitação dos hóspedes;
- Os serviços/atividades que visam assegurar, na retaguarda, a qualidade do serviço e a higiene, segurança e conforto do hóspede.

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

- a) Ao longo de todo o serviço de acolhimento deve haver uma preocupação constante em fornecer ao hóspede informação que assegure o máximo de satisfação durante a estada 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.
- b) Deverá ser prevista a possibilidade de utilização de telefone e fax e, preferencialmente, ligação à Internet.
- c) Também a manutenção e conservação das instalações, equipamentos e utensílios de que a Casa dispõe, as preocupações ambientais e de higiene e segurança devem ser permanentemente observadas em todas as fases do acolhimento. Todos estes aspetos têm implicações diretas na qualidade do serviço prestado e na satisfação dos hóspedes.
- d) A total responsabilidade do acolhimento da Casa, em todas as suas fases, é do anfitrião.

## 6. Anfitrião e colaboradores

### 6.1. Anfitrião

Cabe ao anfitrião definir as responsabilidades de cada um dos colaboradores e organizar a forma como são prestados os diferentes serviços. Cabe ainda ao anfitrião identificar os colaboradores mais capazes para o desempenho de uma determinada função, e distribuir as tarefas de acordo com essa identificação. É também sua responsabilidade dotar os colaboradores das necessárias competências quando elas não existam. O anfitrião é ainda responsável por monitorizar os serviços prestados e identificar e corrigir as deficiências detetadas.

O serviço deve atender às seguintes características:

- a) Cordialidade, educação e simpatia;
- b) Disponibilidade permanente;
- c) Apresentar-se com vestuário adequado e observar os princípios de higiene pessoal.

### 6.2. Colaboradores

Também os colaboradores envolvidos no processo de acolhimento devem observar cuidados na apresentação, higiene pessoal, saúde e comportamento:

- a) A aparência dos colaboradores que trabalham dentro de Casa deve ser mais cuidada e o vestuário tem de estar especialmente limpo e engomado, uma vez que está em contacto direto com o hóspede;

- b) Espera-se dos colaboradores que trabalha no interior da Casa maior simpatia, disponibilidade e conhecimento da Casa e dos seus serviços.

### 6.2.1. Vestuário

O vestuário dos colaboradores das Casas, deve atender aos seguintes aspetos:

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

## 7. Informação

A informação é um fator determinante para a opção por uma Casa, sendo pois fundamental que a mesma seja prestada de forma apelativa mas que seja simultaneamente exata e esclarecedora. A informação disponibilizada é fundamental para maximizar a estada e valorizar a oferta turística da Casa e da região envolvente.

A responsabilidade pela escolha do tipo de informação e a oportunidade de a fornecer a um cliente ou hóspede é do anfitrião da Casa, podendo a mesma ser prestada pelo próprio ou colaboradores da Casa.

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

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

A informação tem por objetivo:

- a) Ajudar na escolha de uma determinada Casa;
- b) Aumentar o conhecimento do cliente ou hóspede sobre a Casa e a oferta dos respetivos serviços;
- c) Contribuir para o sucesso da Casa divulgando-a junto de clientes e hóspedes;
- d) Promover a venda dos serviços de animação disponíveis para hóspedes;
- e) Aumentar a satisfação de clientes e hóspedes;
- f) Promover o conhecimento da região.

### 7.1. Informação a apresentar

A legislação nacional enuncia os requisitos mínimos de informação que as Casas de TH e TER devem apresentar aos seus hóspedes. Esses requisitos mínimos podem ser complementados com outros elementos que melhorem a informação prestada.

- a) A informação veiculada em sítios de internet, brochuras, guias, tabelas de preços e outros documentos da mesma natureza, a que os clientes tenham acesso deve ser perfeitamente coincidente com as características da Casa e o serviço disponibilizado, incluindo eventuais promoções e/ou preços de serviços e atividades complementares;
- b) Durante a reserva podem ainda ser divulgados os serviços e atividades extra fornecidos pela Casa, bem como as suas condições de utilização;
- c) No momento da reserva deve ser prestada informação sobre a existência de animais domésticos na Casa;
- d) c). As Casas devem apresentar um conjunto de informações documentadas, no mínimo em duas línguas, uma das quais o português, sobre a Casa e a zona envolvente/região, considerando-se como tal qualquer localidade num raio de 25 km.;
- e) A informação deve estar disponível, para consulta do hóspede, nas unidades de alojamento e na área de atendimento. Estas informações podem ser complementadas com outras publicações mais específicas a disponibilizar na área de atendimento ou a pedido dos hóspedes.

### **7.1.1. Informação a disponibilizar nas unidades de alojamento**

O conjunto de informações a disponibilizar nas unidades de alojamento, pode incluir, entre outros, os seguintes tópicos, se aplicável:

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

## 7.2. Informações solicitadas pelos hóspedes

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

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

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

A informação prestada ao hóspede deve atender às seguintes questões:

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

## 7.4. Alertas / Perigos / Segurança

É obrigação da Casa informar e sinalizar sobre perigos e precauções especiais decorrentes dos mesmos. No que concerne à informação de segurança devem ser tidos em conta, entre outros, os seguintes requisitos:

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

## 7.5. Informação sobre a Casa

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

Na informação há dois pontos que merecem especial atenção:

### 75.1. Promoções

As promoções devem:

- a) Ser claras e de fácil leitura;
- b) Identificar a validade;
- c) Identificar claramente o que inclui e o que não inclui;
- d) Identificar as restrições de utilização;

- e) Mencionar se é ou não acumulável com outras promoções e/ou campanhas;
- f) Identificar as formas de reserva;
- g) Mencionar contacto para mais informações e esclarecimentos;
- h) Em caso de reserva telefónica informar o hóspede das condições de promoções em vigor.

### 7.5.2. Sítios de internet

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

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

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

## 8. Reservas

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

### 8.1. Gestão de reservas

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

- a) Possuir um sistema de gestão das reservas que assegure a sua compatibilização (reservas antecipadas, reservas presenciais, cancelamentos, prolongamentos de estadas, etc.);
- b) Garantir que todas as reservas aceites são suportadas nas efetivas capacidades de alojamento existentes;
- c) Garantir o integral cumprimento das condições de reserva acordadas com o cliente (datas, horários, tipo de quarto, pedidos especiais, serviços, etc.);
- d) Garantir a total compatibilidade entre as reservas diretas da Casa e as reservas efetuadas por centrais de reserva a que a Casa esteja vinculada;
- e) A Casa deve dispor de meios que permitam ter sempre quartos preparados para receber reservas presenciais (não é aconselhável que os quartos estejam preparados mais de 3 dias sem ocupação);
- f) Conceder especial atenção às reservas de clientes frequentes;;
- g) Os preços praticados pela Casa devem estar em conformidade com os preços praticados por centrais de reserva a que a Casa esteja vinculada;
- h) As promoções devem estar perfeitamente definidas;
- i) Na aceitação de reservas tem de ser comunicadas ao cliente condicionantes, caso existam;
- j) O cliente deve ser informado no momento da reserva sobre eventual alteração que condicione o regular funcionamento da Casa e envolvente externa;
- k) Deve ser articulado com o hóspede o horário de chegada à Casa.
- l) Na confirmação da reserva devem ser comprovados os seguintes dados:

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

## 8.2. Técnicas de atendimento

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

### 8.2.1. Regras de comunicação e atendimento

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

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

### 8.2.2. Sistematização da informação

Após a comunicação importa reter apenas o que faz parte das suas preocupações ou interesses (filtragem da informação). Se tiver que transmitir a mensagem a outros deverão constar como principais elementos:

- a) Nome do emissor
- b) Morada e telefone
- c) Objeto da comunicação
- d) Data e hora

### 8.2.3. Telefonemas

Antes de efetuar uma chamada telefónica deve:

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

Uma chamada telefónica divide-se em 4 etapas:

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

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

- a) Atender o telefone identificando sempre o nome de quem atende e o da Casa;
- b) Deve-se dar tempo ao cliente para falar e expor o seu pedido;
- c) Se for necessário fazer esperar o cliente, a espera deve ser o mais curta possível e deve-se apresentar ao cliente uma justificação;
- d) Sempre que a espera se prolongue é imprescindível a retoma do contacto em intervalos breves e regulares;
- e) Dedicar ao cliente o tempo necessário;
- f) Nunca elevar o tom de voz, e manter a calma;
- g) Só desligar o telefone depois do cliente o fazer.

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

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

- a) Incluir as cortesias reservadas à comunicação escrita;
- b) Incluir o Nome do destinatário;
- c) Usar uma linguagem formal;
- d) Todos os *emails* devem ser registados;
- e) Todos os *emails* devem ser respondidos no prazo máximo de 12 horas;
- f) Certificar-nos que a mensagem é clara e de fácil compreensão para o cliente;
- g) Não usar gíria técnica para os clientes;
- h) Quando se confirma uma reserva, reconfirmar:

- Datas de estada;
- Número de pessoas;
- Tipo de alojamento reservado;
- Regime de alojamento e eventuais serviços extra;
- Valor total a pagar;
- Condições de pagamento;
- Condições de cancelamento;
- Indicações de contacto da Casa e forma de chegar.

### 8.2.5. Reclamações

Todas as reclamações devem ter uma resposta pela mesma via que deve atender a alguns requisitos:

- a) Nas reclamações escritas, caso o reclamante faça insinuações e insultos, estes não devem ser retribuídos;
- b) A reclamação escrita deverá ser atendida rapidamente (máximo 24 horas), informando da resolução ou não do problema;

- c) No caso de queixas justificadas, e tendo havido danos materiais envolvidos, além das compensações previstas, devem ser expressas desculpas pessoais e da Casa;
- d) Se for impossível resolver o problema em causa, deve-se avaliar a reclamação e valorizar uma compensação;
- e) A resposta deve ser pessoal;
- f) Agradecer o interesse manifestado pelo cliente.

## 9. Entrada/Atendimento

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

### 9.1. Preparação da entrada

Antes da entrada dos hóspedes é aconselhável tomar algumas medidas:

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

Caso o hóspede não entre na data prevista, a Casa deve procurar saber quais as razões do sucedido e proceder por forma a minimizar os problemas que daí derivem (aplicar condições de cancelamento). Caso o hóspede não entre na hora prevista a Casa deve estar organizada para que este possa comunicar com a Casa e ser recebido nas condições normais.

### 9.2. Procedimentos da entrada

- a) O anfitrião deve estar presente para acolher os hóspedes, no momento da sua entrada na Casa;
- b) Identificar-se, pedir a identificação ao hóspede e verificar se tem reserva e se a mesma se encontra registada;
- c) Encaminhar o hóspede para o local destinado a recebê-lo;
- d) Convidar os hóspedes a sentar e servir uma bebida de boas vindas;
- e) Caso o hóspede não tenha reserva prévia:

- Verificar a disponibilidade de alojamento preparado;
- Aceitar/rejeitar a reserva solicitada de acordo com a disponibilidade.

- f) 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, ou uma bebida de boas vindas;
- g) Solicitar ao hóspede um documento de identificação (BI, Passaporte ou Carta de Condução) para registo e efetuar a sua devolução imediata;
- h) Efetuar o registo do hóspede no livro de registo, ficha de registo ou no registo informático da Casa;
- i) Caso o hóspede tenha nacionalidade estrangeira, efetuar o registo junto do SEF através do Sistema de Informação de Boletins de Alojamento;
- j) Informar o hóspede sobre o funcionamento da Casa;
- k) Informar sobre o horário e local do pequeno-almoço;
- l) Informar sobre os serviços complementares prestados pela Casa e os respetivos preços associados: refeições, lavandaria, etc.;
- m) Informar sobre as atividades de lazer e animação disponíveis na Casa: bilhar, ténis de mesa, piscina, ténis, cavalos, bicicletas, etc.;
- n) Afixar a informação da existência de um Livro de Reclamações bem como da sua localização;
- o) Disponibilizar informações impressas (folhetos informativos, documentos da Casa, etc.) que sejam úteis para o hóspede, durante a estada;
- p) Certificar-se de que o hóspede ficou esclarecido, colocando-se à disposição deste para qualquer informação adicional;
- q) Acompanhar o hóspede ao respetivo quarto;
- r) Desejar boa estada ao hóspede e colocar-se à disposição deste para qualquer apoio ou informação que pretenda durante a mesma.

### 9.3. Documentação disponível

O espaço da Casa escolhido para receção e saída dos hóspedes é, em geral, o melhor local para a Casa ter os seguintes documentos:

- *Dossier* da Casa em português e inglês
- Livro de Honra da Casa
- Brochura da Casa
- Outros documentos informativos
- Questionário de satisfação do hóspede

## 10. Refeições

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

Na Casa, para além do fornecimento do serviço de pequenos-almoços (obrigatório) podem ocorrer as seguintes situações:

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

Uma vez que 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 anfitrião, da família e dos colaboradores, apresenta-se um conjunto de sugestões com vista à prestação do melhor serviço.

### 10.1. Organização do serviço de cozinha

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

O anfitrião é ainda responsável por:

- a) Organizar e supervisionar o serviço de refeições;
- b) Garantir a correta preparação e confeção das refeições;
- c) Garantir a conservação da cozinha em perfeito estado de arrumação, higiene e limpeza;
- d) Garantir, independentemente da metodologia aplicada, que os procedimentos de segurança estão adaptados à Casa considerando a atividade desenvolvida.

### 10.2. Organização do serviço de refeições

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

- a) Antes do início do serviço preparar todos os elementos necessários para o correto funcionamento deste:

- Sala limpa, arrumada e com a mobília colocada nos locais próprios;
- Iluminação e temperatura da sala adequadas à época do ano;
- Mesas corretamente montadas e preparadas;
- Toalhas de mesa limpas e engomadas;
- Cadeiras destinadas a crianças disponíveis, para eventuais pedidos;
- Utensílios para uso dos hóspedes limpos e corretamente colocados;
- Ingredientes disponibilizados em quantidade suficiente e em perfeito estado de conservação;
- Utensílios suficientes para assegurar o serviço previsto (toalhas, talheres, copos e chávenas, jarras, chaleiras e termos, saca rolhas, etc.).

- b) Durante as refeições sugere-se que o anfitrião esteja disponível;
- c) A sala de refeições deve ter uma capacidade que permita acolher, em simultâneo o número máximo admissível de hóspedes. Este requisito refere-se, também, às dimensões das mesas e ao número de cadeiras existentes;
- d) Quando as circunstâncias o permitirem, os pequenos-almoços e restantes refeições podem ser servidos no exterior da Casa, devendo observar-se as mesmas condições de conforto, higiene e segurança para a prestação do serviço na sala;
- e) Definir o horário, a organização e os procedimentos deste serviço;
- f) Assegurar que os procedimentos estabelecidos são conhecidos e aplicados pelos colaboradores;
- g) Estabelecer os padrões de qualidade do serviço;

- h) Assegurar que os colaboradores que prestam o serviço têm boa apresentação, está uniformizado e respeita as boas práticas de higiene;
- i) Respeitar as boas normas de cortesia no acolhimento dos hóspedes e facilitar a comunicação com estes, assegurando a presença de colaboradores que conheçam, pelo menos, um idioma estrangeiro de maior divulgação;
- j) Controlar todos os aspetos do serviço que se consideraram como importantes e definir de que forma e com que frequência se quer fazer esse controle, em particular:

- **Antes do período do serviço** - assegurar que está tudo preparado de acordo com os procedimentos 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 como está a decorrer o serviço de mesa e a despedida dos hóspedes que terminaram a refeição.

- k) Adquirir todos os produtos necessários, na quantidade, qualidade e condições pretendidos;
- l) Assegurar a conservação dos produtos nas condições adequadas;
- m) Garantir que desde a receção dos produtos, passando pelo armazenamento e preparação na cozinha até à apresentação final do serviço, são respeitadas as normas de higiene e segurança alimentar bem como de apresentação dos produtos;
- n) Confeccionar todas as refeições com a composição e qualidade espectável.

### 10.3. Serviço de refeições

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

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

### 10.4. Confeção das refeições

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

É aconselhável elaborar a ficha técnica das refeições, especialmente do pequeno-almoço, que deve incluir a composição e quantidades dos produtos, o processo de preparação e confeção e apresentação final à saída da cozinha.

Caso os hóspedes pretendam pratos não previstos 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 novos pratos.

## 10.5. Higiene e segurança dos alimentos

Em termos de higiene e segurança dos alimentos é importante que os procedimentos adotados garantam a não contaminação dos alimentos (ver ponto 14.2.2.), bem como a sua conservação nas melhores condições (ver ponto 10.7.).

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

## 10.6. Composição do pequeno-almoço

Os pequenos-almoços devem utilizar, preferencialmente, alimentos de fabrico caseiro e de origem local/regional e ser constituídos no mínimo, pelos seguintes elementos:

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

Podem ainda ser complementados com alguns dos seguintes elementos:

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

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

## 10.7. Aprovisionamentos

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

- Produtos alimentares (frescos, secos, embalados, refrigerados ou congelados)
- Bebidas
- Embalagens de transporte, cobertura, estantes e vasilhame
- Louça, utensílios de cozinha e de pequeno-almoço

- Produtos de higiene e limpeza
- Outros produtos necessários para o serviço de refeições.

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

### 10.7.1. Compras

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

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

### 10.7.2. Receção

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

- a) Receber os produtos num local, limpo e arejado, que não dê diretamente para zonas contaminadas e que permita uma higienização fácil e eficaz. De preferência deve estar próximo das zonas de armazenamento;
- b) Garantir que os produtos estão conformes com a encomenda efetuada, em termos de quantidade, qualidade, estado de conservação e prazos de validade;
- c) Evitar que a receção de produtos se realize durante o horário de refeições e efetuarla em espaços não utilizados pelos hóspedes;
- d) Assegurar a integridade das embalagens, rejeitando todas as que se encontrem oxidadas, com roturas ou vazamento e verificar o aspecto visual dos produtos, tendo em conta as características próprias de cada um;
- e) Quando aplicável, os produtos alimentares deverão ser acompanhados dos respetivos registos/certificados sanitários;
- f) Todos os produtos que não estejam conformes, em particular os alimentos, devem ser rejeitados de imediato.

### 10.7.3. Armazenagem

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

- a) Guardar e conservar os produtos na despensa, frigorífico ou congelador, imediatamente após a sua receção;
- b) Todos os espaços dedicados à armazenagem de produtos alimentares devem encontrar-se claramente identificados, ser independentes e manter as características próprias para a conservação dos produtos:

- Despensa - Ambiente seco, arejado e protegido dos raios solares;
- Frigoríficos - Temperatura entre 0°C e 8°C, dependendo da natureza dos produtos;
- Congeladores - Temperatura inferior a -18°C;

- c) Manter os espaços de armazenagem arrumados e em perfeito estado de higiene e limpeza;
- d) Não permitir que os alimentos ou as respetivas embalagens entrem em contacto com o pavimento;
- e) Evitar o contacto entre os diferentes produtos, para impedir a sua contaminação;
- f) Assegurar que todos os produtos materiais são facilmente localizados e identificados nos respetivos locais de armazenagem. Para tal, cada tipo de produto deverá estar:

- Identificado/etiquetado e com os rótulos virados para a frente;
- Arrumado nas estantes, em função do grupo a que pertence;
- Disposto de forma a consumirem-se primeiro os produtos mais antigos (assegurar a rotação dos stocks).

### 10.7.4. Despensa

Esta deve ser de fácil higienização e limpeza, permitir um bom arejamento dos produtos e conservá-los nos níveis de temperatura e humidade adequados, dispor de prateleiras e estrados de material resistente e lavável e dispor de janela protegida com rede mosquiteira.

Na utilização das despensas devemos ter os seguintes cuidados:

- a) Manter as portas da despensa sempre fechadas;
- b) Manter os produtos alimentares a temperaturas adequadas;
- c) Manter o local limpo, seco, arejado, e protegido da luz solar;
- d) Não encostar os produtos às paredes;
- e) Arrumar os produtos por categorias;
- f) Os primeiros produtos a entrar devem ser os primeiros a sair (rotação de stock);
- g) Colocar os produtos no mínimo a 10 cm do pavimento (utilizar estrados);
- h) Verificar regularmente se há produtos que não estão dentro da validade ou em bom estado de conservação, evitando a contaminação de outros produtos;
- i) Os produtos de higiene e limpeza devem ser mantidos em locais afastados dos produtos alimentares e armazenados em locais fechados

### 10.7.5. Frigorífico e Congeladores

Na utilização do Frigorífico e dos Congeladores, deve ser tido em conta:

- a) Ter um volume de frio suficiente para assegurar um bom armazenamento de todos os produtos;

- b) Permitir armazenar produtos de diferentes características e exigências em termos de temperaturas;
- c) Ter termómetros em local visível para poder controlar sempre as temperaturas;
- d) Ter uma temperatura estável e uniforme;
- e) Ter um grau de humidade adequado aos produtos a conservar;
- f) Ser de material de fácil limpeza e desinfeção;
- g) Estar limpo no interior e nas fechaduras.
- h) Separar legumes, peixe e carnes;
- i) Acondicionar os produtos em sacos de plástico transparente ou em caixas fechadas próprias;
- j) Conservar os produtos crus, cozinhados, ou pré-cozinhados cobertos com filme e dotados de uma etiqueta que indique a data em que foram armazenados/confecionados;
- k) Retirar das embalagens de cartão, antes de os colocar no frio;
- l) Controlar a temperatura de conservação da câmara frigorífica e de congelação com uma frequência diária, assegurando que os alimentos se encontram dentro das margens de temperatura de 0°C a 4°C para frios e de -18°C para congelados.
- m) Dentro do frigorífico cada zona tem diferentes temperaturas. Assim é importante ter em conta a forma como se arrumam os produtos alimentares:

- Nas prateleiras do meio, quando esta for a zona mais fria do frigorífico: carne e peixe crus, produtos de charcutaria, alimentos cozinhados ou pré-cozinhados;
- Nas prateleiras inferiores e gavetas (zona menos fria): fruta e legumes;
- Nas prateleiras de cima: iogurtes, queijos, compotas.

- n) Não colocar latas de conserva abertas ou fechadas, porque podem oxidar e enferrujar;
- o) Não colocar alimentos acondicionados em tachos ou panelas de alumínio, uma vez que pode haver transferência de metais para os alimentos;
- p) Não acondicionar alimentos em sacos de cor ou de compras;
- q) Não deixar produtos expostos no frio uma vez que podem desidratar e queimar;
- r) Se possível não misturar na mesma arca frigorífica produtos crus com confecionados;
- s) Se tiver várias arcas, não misturar carne com peixe e legumes;
- t) Não empilhar os produtos, a não ser que estejam em caixas fechadas e resistentes.
- u) Não coloque comida quente dentro do frigorífico, uma vez que o vapor altera a temperatura o que pode levar à detioração dos alimentos
- v) Refrigerar os alimentos perecíveis cozinhados o mais breve possível;
- w) Verifique semanalmente a temperatura do congelador e a data de expiração dos alimentos;
- x) Antes de congelar um alimento cozinhado, garantir que este arrefeceu completamente;
- y) Nunca voltar a congelar um alimento que já foi descongelado;
- z) Não utilize produtos abrasivos para limpar o exterior e o interior destes equipamentos;
- aa)

## 10.8. Cozinha

Para que uma casa de TH e TER possa prestar o serviço de refeições deverá possuir instalações e equipamentos que garantem o aprovisionamento, a preparação e o serviço. Apesar das cozinhas das casa de TH/TER serem geralmente, de pequena dimensão e muitas vezes partilhadas com o anfitrião

da Casa no seu dia-a-dia, devem obedecer a alguns requisitos, no sentido de serem evitadas possíveis intoxicações e contaminações. Ver capítulo referente a Infraestruturas e Manutenção.

## 11. Animação

Animação é o conjunto de atividades de carácter cultural e lúdico, destinadas a preencher os tempos livres dos hóspedes, complementando e enriquecendo o acolhimento das casas de TH e TER. Este tipo de oferta complementar objetiva aumentar a satisfação e o tempo de estada dos hóspedes. É cada vez mais frequente serem as atividades de animação o motivo da viagem e da estada.

As atividades de animação podem ser desenvolvidas diretamente pela Casa, se devidamente registada como empresa de animação turística, ou por empresas de animação turística autónomas.

A Casa é responsável por publicitar junto dos hóspedes as atividades de animação que não estejam integradas no serviço de alojamento. As Casas devem ainda disponibilizar uma listagem de atividades e de empresas de animação, de origem local nas áreas do lazer, recreio e desporto.

Quando a Casa recorre ou divulga atividades prestadas por empresas de animação deve certificar-se que essas empresas se encontram devidamente registadas no Registo Nacional de Atividades de Animação Turística (RNAAT).

Quando a Casa dispõe de uma oferta própria de animação, deve, além de todos os requisitos legais, atender ao seguinte:

- Identificar as necessidades de animação dos hóspedes, adequando a oferta à procura;
- Planear e ajustar as mesmas ao perfil do hóspede, garantindo todas as questões relacionadas com a segurança.

Qualquer atividade de animação desenvolvida pela Casa, deve cumprir com a legislação aplicável em vigor e estar coberta por seguros de responsabilidade civil e de acidentes pessoais, nas condições previstas na lei.

A Casa, em relação às atividades disponibilizadas, deve assegurar os seguintes pontos:

- a) Identificação e descrição genérica;
- b) Condições de admissão;
- c) Programa completo (rotas, roteiros ou itinerários; locais a visitar, paragens, refeições e compras; distâncias e tempos de duração total e parciais, horários);
- d) Tipo de monitorização;
- e) Grau de dificuldade;
- f) Condições de realização em função da época do ano ou de outras variáveis;
- g) Preço e formas de pagamento;
- h) Documentação de suporte (cartografia e mapas, folhetos e brochuras promocionais);
- i) Vestuário, equipamentos e utensílios aconselháveis ou necessários.
- j) As condições de segurança de todos os envolvidos na atividade;
- k) A avaliação final da satisfação dos hóspedes;
- l) Outros considerados importantes em função do tipo de atividade.

## 12. Saída

Os procedimentos de saída são a última impressão com que os hóspedes ficam da Casa, a qual é muito importante para potenciar a repetição da estada. O anfitrião é o principal responsável pela organização e monitorização das saídas dos hóspedes.

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

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

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

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

### 12.1. Pertences deixados pelos hóspedes

Em caso de pertences deixados pelos hóspedes sugerem-se os seguintes procedimentos:

- a) Se o objeto foi encontrado menos de 30 minutos após a saída do hóspede e a Casa possuir o seu contacto telefónico móvel, deve contactá-lo e acordar as condições de devolução do objeto;
- b) Se o objeto foi detetado mais de 30 minutos após a saída do hóspede:

- Identificar a quem os objetos pertencem;
- Aguardar o contacto do hóspede;
- Conservar o objeto em boas condições;
- Nunca contactar o hóspede para endereço de correio, *email* ou telefone da rede fixa;
- Caso o hóspede não contacte a Casa num prazo de 6 meses, o objeto reverte para a Casa, que dele fará o que considerar mais adequado;
- Caso o hóspede contacte a Casa solicitando o envio do objeto, este deverá ser remetido, nas condições acordadas com o hóspede num prazo máximo de 5 dias;
- Os custos de envio dos objetos podem ser imputados ao hóspede.

- c) Caso se encontrem objetos durante a estada, a Casa deve identificar a quem pertencem, entregando-os o mais rapidamente possível diretamente.

## 13. Infraestruturas, Equipamentos e Decoração

### 13.1. Infraestruturas e Equipamentos - generalidades

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

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

- a) A Casa sempre que possível, deve ter áreas de refeição e de estar independentes, em dimensão adequada ao conforto dos hóspedes;
- b) Devem ser disponibilizadas cadeiras de refeição para crianças, sugerindo-se no mínimo, existir 1 cadeira por cada 5 quartos;
- c) Nas áreas de lazer deve existir luz, natural ou artificial, que permita a leitura;
- d) A Casa deve possuir berços para crianças até 2 anos, sugerindo-se 1 berço por cada 5 quartos;
- e) A Casa deve possuir camas extra para crianças até 12 anos, sugerindo-se 1 cama extra por cada 3 quartos;
- f) A Casa deve possuir mobiliário de jardim adequado à capacidade;
- g) Sugere-se que as espreguiçadeiras, caso existam, sejam dotadas de colchões;

#### 13.1.1. Abastecimento de água

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

#### 13.1.2. Sistemas de climatização e iluminação

A climatização e a iluminação são fatores de conforto muito importante. A Casa deve atender a alguns requisitos neste ponto:

- a) Garantir uma boa climatização de todos os espaços de utilização do hóspede e, sempre que se utilizar um sistema de climatização ativo este deve ser regulável e adequado;
- b) Os sistemas de climatização ativos devem ser revistos anualmente ou de acordo com as instruções do fabricante;
- c) Os sistemas elétricos devem ser revistos por um técnico credenciado no mínimo de 2 em 2 anos;
- d) Garantir que os quartos possuem iluminação artificial de teto e cabeceira;

- e) Nas mesas de apoio dos quartos deve existir iluminação artificial;
- f) Utilizar lâmpadas de cor suave;
- g) À entrada dos quartos, deve existir um interruptor que garanta de imediato boas condições de luminosidade.

## 13.2. Decoração

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

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

## 13.3. Cozinhas

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

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

### 13.3.1. Equipamentos

As Casas de Campo alugadas na sua totalidade e as unidades autónomas devem dispor dos seguintes equipamentos de cozinha:

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

## 13.4. Quartos e unidades autónomas

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

### 13.4.1. Equipamentos

Os quartos devem ser constituídos por:

- Cama de Casal ou duas camas individuais nos quartos duplos;
- Cama individual nos quartos singles;
- Colchões homogéneos quanto à dureza;
- Móvel roupeiro ou solução equivalente;
- Mesa-de-cabeceira ou equivalente;
- Mesa de apoio e cadeiras;
- Cortinas;
- Tapetes;
- Cesto do lixo;
- Conjunto de copos de água.

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

- Cómoda;
- Espelho;
- Televisão;
- Cofre;
- Frigobar;
- Suporte de bagagens;
- Bengaleiro;
- Chaleira elétrica;
- Bandeja de serviço.

### 13.4.2 Aproveitamento

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

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

#### 13.4.3. Roupas de cama

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

- Os lençóis devem ser de algodão ou linho;
- Os lençóis devem ser de cores claras e ter cor uniforme;
- As roupas de cama e banho podem ter bordado o logotipo da Casa;
- A cama deve ter um resguardo entre o colchão e o lençol, que deve ser de tecido;
- Os cobertores devem ser de cor uniforme;
- Os lençóis podem ser trocados diariamente, a pedido do hóspede;
- A Casa deve dispor, no mínimo de 2 conjuntos de lençóis antialérgicos para algum pedido especial;
- Disponibilizar, no mínimo, 2 almofadas por hóspede;
- Disponibilizar cobertores extra no quarto (1 por cama);
- A Casa deve dispor, e disso informar o hóspede, de almofadas e cobertores extra.

### 13.5. Instalações Sanitárias

#### 13.5.1. Instalações sanitárias privadas

As instalações sanitárias privadas devem ter boa iluminação, permitir um caudal e pressão suficiente para alimentar os banhos, garantindo que todos os hóspedes possam tomar banho simultaneamente e devem ser dotadas, no mínimo, com os seguintes equipamento:

- Duche ou banheira;
- Sanita;
- Ventilação eficaz, de ação natural ou mecânica
- Lavatório com espelho;
- Ponto de luz;
- Tomada de corrente elétrica;
- Cesto do lixo;
- Cortina para o duche ou separador em material inquebrável;
- Suporte do papel higiénico;
- Toalheiros;
- Espaço para colocação dos artigos de higiene pessoal dos hóspedes;
- Atoalhados:
  - Toalha de rosto – uma para cada hóspede

- Toalha de banho – uma para cada hóspede
- Toalha de chão ou tapete – uma por quarto

- **Amenities:**

- champôs, gel de banho ou sabonetes, podendo adicionalmente ser disponibilizados outros *amenities* como: pentes, toucas de duche, esponja de sapatos, kits de costura, lenços, esponjas de banho, escovas de dentes, lâminas de barbear, etc.
- Os *amenities* disponibilizados aos hóspedes devem ser de origem regional ou nacional.

Adicionalmente as instalações sanitárias privadas podem ainda possuir:

- Bidé;
- Armário ou prateleiras;
- Porta piaçabas;
- Copos e tabuleiro de *amenities*;
- Cadeira ou banco;

### 13.5.2. Instalações sanitárias comuns

Algumas Casas possuem instalações sanitárias comuns, habitualmente próximas das áreas comuns, é também frequente existir instalação sanitária comuns junto às piscinas, servindo de apoio a este equipamento. Nestes casos as instalações sanitárias devem ser acessíveis aos hóspedes, sem que os acessos estejam ligados com as zonas de serviço (armazenamento, cozinha, etc.), ter boa iluminação, permitir um caudal e pressão suficiente e devem ser dotadas, no mínimo, com os seguintes equipamento:

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

*Nota 1:* Nas instalações sanitárias de serviço recomenda-se ainda que o lavatório seja dotado com torneira acionada por pé ou pedal.

*Nota 2:* Às instalações sanitárias comuns, e de serviço, aplicam-se os mesmos requisitos de higiene, limpeza e arrumação indicados para as instalações sanitárias privadas. Recomenda-se um especial cuidado para com estas instalações sanitárias, que são frequentemente esquecidas, assegurando uma rotina de verificação diária.

## 13.6. Piscinas

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

- a) Devem ser construídas de acordo com a legislação em vigor;
- b) Deve ser assegurada a qualidade da água, de acordo com a legislação em vigor;
- c) Deve ter uma dimensão adequada à capacidade de alojamento da Casa;
- d) Deve ter um regulamento de utilização, em duas línguas, uma das quais o Português, que deve ser incluído no *dossier* informativo da Casa, estando sempre disponível para consulta e no qual constem as seguintes informações:

- Período de funcionamento;
- Horário de funcionamento;
- Regime de tratamentos: produtos utilizados e periodicidade;
- Frequência do controlo analítico;
- Atitudes proibidas;
- Equipamento obrigatório;
- Regras de convivência;
- Dimensões e profundidade da piscina;
- Precauções a tomar;
- Restrições de utilização;

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

## 13.7. Estacionamento

Uma vez que as Casas se localizam maioritariamente fora dos centros urbanos, o automóvel é o meio de transporte mais frequente, pelo que a existência de estacionamento é importante.

A zona de estacionamento deve ser escolhida de modo a garantir a harmonização de três fatores: fácil acesso desde a entrada da propriedade; o fácil acesso à Casa; a não perturbação dos hóspedes. Sugere-se ainda que o estacionamento garanta:

- a) Um número de lugares de estacionamento equivalente ao número de unidades de alojamento, sempre que possível;
- b) Uma área adequada, delimitada e assinalada, de acesso fácil à área de atendimento;
- c) Piso adequado, sempre semipermeável, evitando a formação de lama;
- d) Espaço necessário para as manobras de acesso e saída;
- e) Iluminação noturna.

## 14. Limpeza e Manutenção

### 14.1. Limpeza

O serviço de limpeza objetiva garantir a higiene, o conforto, a arrumação e o bom estado de conservação e apresentação de todos os espaços da Casa.

#### 14.1.1. Higiene e apresentação dos colaboradores

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

- a) Manter o cabelo limpo, e sempre que a tarefa o exija, apanhado e bem protegido;
- b) As mãos devem ser lavadas de acordo com a recomendação da DGS – Direção Geral de Saúde:
 

- Antes de iniciar, durante e no fim de qualquer tarefa, especialmente no caso de preparação de alimentos;
  - Depois de usar as instalações sanitárias;
  - Quando mexer no cabelo, nariz ou outra parte do corpo;
  - Após fumar, comer ou beber;
  - Após a manipulação de sacos ou caixotes do lixo;
  - Após a manipulação de qualquer tipo de embalagem;
  - Entre preparações de produtos distintos;
  - Após contacto com ovos.
- c) A barba e/ou bigode deve estar devidamente aparado;
- d) Se tiver alguma ferida, esta deve ser sempre protegida por penso oclusivo;
- e) Manter as unhas curtas e de preferência sem verniz, ou com verniz transparente;
- f) Manter o corpo limpo de acordo com bons hábitos de higiene;
- g) Fazer periodicamente exames médicos completos (Medicina do trabalho);
- h) Nunca cozinhar ou manipular alimentos se tiver algum dos seguintes sintomas:

- Dores abdominais, diarreia, náuseas e vômitos;
- Anginas, tosse ou corrimento nasal;
- Processos inflamatórios da boca, olhos e ouvidos;
- Lesões da pele tais como erupções e feridas infetadas.

#### 14.1.2. Procedimentos gerais

As tarefas de limpeza devem obedecer às seguintes recomendações gerais:

- a) O interior da Casa, nomeadamente as áreas comuns, os quartos, as Casas de banho e a cozinha devem ser limpos diariamente;
- b) 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;
- c) A limpeza e manutenção dos espaços comuns da Casa, acessíveis aos hóspedes, deve ser efetuada na ausência destes, em horário adequado a cada situação;
- d) Durante a arrumação, devem ser recolhidos os pertences esquecidos pelos hóspedes nos espaços comuns;
- e) Durante o processo de limpeza diária, analisar as condições de funcionamento de todos os equipamentos instalados, devendo as eventuais anomalias ser corrigidas imediatamente;
- f) A Casa deve dispor de local próprio para armazenamento e reciclagem dos resíduos, de acordo com os seguintes aspetos:

- Nunca acumular resíduos em locais próximos de alimentos;
- Colocar os resíduos em recipientes laváveis, forrados de sacos de plástico e acionados por pedal;
- Não encher demasiado os caixotes do lixo para que não haja lixo no chão;
- Impedir o acesso de animais aos resíduos;
- Limpar e desinfetar regularmente os recipientes dos resíduos;
- Separar os resíduos por tipo (vidro, papel, embalagens, óleos, etc.) de modo a permitir a sua reciclagem;
- Promover a eliminação de embalagens de agrotóxicos de acordo com a legislação em vigor.

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

Na Casa os produtos de limpeza podem ser de diferentes tipos, cada um para a sua finalidade, sendo que os mais comuns são: os detergentes, os sabões, as ceras, inseticidas e raticidas.

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

- a) Usar, sempre que possível, produtos de limpeza amigos do ambiente. Verificar se os produtos e as suas embalagens são biodegradáveis;
- b) Adquirir produtos de limpeza a um fornecedor de confiança;
- c) Na aquisição de um produto de limpeza confirmar a integridade da embalagem e a sua correta rotulagem;
- d) Preparar os produtos de acordo com as instruções no rótulo – ler sempre as instruções de utilização;

- e) Manter todos os produtos rotulados, sempre nas embalagens originais, e devidamente fechadas;
- f) Verificar regularmente os prazos de validade dos produtos de limpeza;
- g) Não utilizar as embalagens vazias de produtos de limpeza para guardar outros produtos;
- h) Nunca misturar produtos de limpeza, pois podem resultar reações químicas adversas;
- i) Manter os produtos em locais bem ventilados, abrigados da luz e do calor;
- j) Não armazenar produtos inflamáveis próximos de uma fonte de calor ou ignição;
- k) Manter o espaço de armazenamento dos produtos de limpeza devidamente arumado e fechado;
- l) Não guardar produtos de limpeza próximos de alimentos ou bebidas;
- m) Quando se efetua a limpeza com um produto que liberte vapores, devem abrir-se as janelas e portas para permitir a ventilação do espaço;
- n) No manuseamento de produtos corrosivos ou tóxicos, usar equipamento apropriado (luvas, botas de borracha, máscara, etc.);
- o) Fechar as embalagens e guardar os produtos imediatamente após o uso;
- p) Dar preferência a embalagens resistentes e de fácil manuseamento;
- q) Transportar os produtos de limpeza, num carrinho próprio ou num cesto, mantendo-o sempre arrumado, com as embalagens em bom estado e devidamente identificadas;
- r) Ter panos, esponjas e escovas específicas para cada função;
- s) Em caso de intoxicação, telefonar para o Centro de Informação Antivenenos (CIAV) do INEM.
- t) Ter sempre disponível, de preferência afixada na zona de armazenamento dos produtos de limpeza, o contacto do Centro de Informação Antivenenos e as instruções das medidas a tomar em caso de acidente.

#### 14.1.4. Preparação da unidade de alojamento

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

O principal responsável por esta tarefa é o anfitrião a quem cabe providenciar, selecionar e formar os colaboradores necessários ao desempenho desta tarefa, os quais devem atender a alguns requisitos:

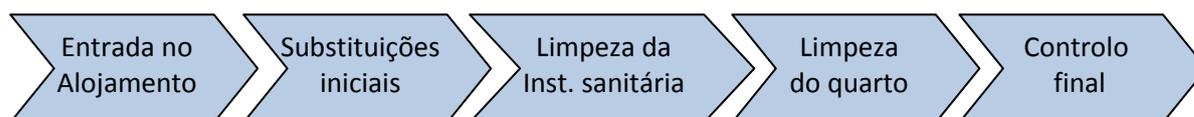
- **Conhecimento do Serviço** – Devem estar familiarizados com a organização e a prestação do serviço da Casa;
- **Discrição do Serviço** – O serviço deve ser prestado de forma discreta procurando não incomodar os hóspedes;
- **Prestação do Serviço** - As atividades de limpeza não devem ser executadas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

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

- a) Os hóspedes devem ser informados sobre a periodicidade de mudança de roupa de cama e dos atalhados das Casas de banho, informação que pode ser verbal ou escrita, no dossier informativo presente na unidade de alojamento;
- b) Os quartos e Casas de banho devem ser limpos diariamente;

- c) Durante o serviço de arrumação, deve-se procurar resolver eventuais reclamações dos hóspedes sobre deficiências no estado de conservação, higiene, limpeza e funcionamento dos equipamentos;
- d) A arrumação dos quartos deverá iniciar-se sempre pela Casa de banho seguindo-se o quarto propriamente dito;
- e) Durante o processo de limpeza diária, devem ser analisadas as condições de funcionamento de todos os equipamentos instalados (ex: candeeiros, interruptores, autoclismos, etc.), devendo as eventuais anomalias ser corrigidas imediatamente.

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



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

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

#### 14.1.4.1. Entrada na unidade de alojamento

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

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

#### 14.1.4.2. Substituições iniciais

Os procedimentos para as substituições iniciais são:

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

#### 14.1.4.3. Instalação sanitária

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

- a) Preparar uma solução de detergente, de preferência amigo do ambiente, de acordo com os procedimentos que estiverem estabelecidos nas instruções de utilização.

b) Controlar o funcionamento, estado de conservação, higiene e limpeza de todos os equipamentos, nomeadamente:

- Torneiras, verificando a acumulação de calcário, a vedação, a limpeza dos filtros, etc.;
- Ralos, garantindo que a água escoa em condições e que as tampas vedam bem;
- Luzes, verificando que todas acendem;
- Aquecimento e ventilação;
- Cesto do lixo, Porta rolo, porta piaçaba, toalheiros, cabides, varão da banheira, pega da banheira, tampa da sanita e suporte de duche.

c) Fazer limpeza da instalação sanitária, em particular da banheira e/ou duche, lavabos e sanita, utilizando os detergentes e panos apropriados para lavar e secar. Nas tarefas de limpeza devemos atender aos seguintes itens:

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

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

- Colocar 2 copos lavados no lavatório, normalmente com a abertura para baixo e sobre uma base própria;
- Colocar o tapete de borracha na aba da banheira (se aplicável), colocando o tapete de chão sobre este;
- Colocar as toalhas, devidamente dobradas nos toalheiros;
- Colocar 1 rolo de papel higiénico, com a ponta dobrada, no porta-rolos e um rolo de papel higiénico a mais;
- Colocar os champôs, sabonetes e outros *amenities* no seu devido local.

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

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

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

#### 14.1.4.4. Quarto / suite

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

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

- Aspirar e varrer as varandas;
- Aspirar os móveis estufados
- Aspirar tapetes, alcatifas e se aplicável encerar pisos;
- Limpar eventuais nós;
- Substituir os copos e repor o jarro ou garrafa de água do quarto;
- Com um pano seco eliminar marcas de mãos em móveis e portas;
- Limpar o pó dos móveis
- Limpar o interior dos armários e gavetas;
- Limpar o cesto de papéis e molduras;
- Limpar os vidros e cinzeiros.

b) Reaprovisionamento do quarto, procedendo-se à substituição e reposição de materiais e produtos, de acordo com os critérios previamente estabelecidos por cada Casa, por exemplo: fruta, chocolates, flores, etc.

c) Arrumação do quarto, através da execução das seguintes tarefas;

- Fazer as camas, retirando os lençóis usados, aspirando os colchões e colocando os resguardos e os lençóis novos;
- Verificar o estado dos cobertores/*edredons*, colchas e cobertas, recolocando-os na cama. Se não for possível abrir as camas à noite, estas deverão ser abertas e tapadas com a coberta.

d) Arrumar a roupa dos hóspedes que esteja caída, dobrando-a e colocando-a à vista numa cadeira ou sobre a cama.

e) Controle do mobiliário e dos equipamentos de forma a assegurar a comodidade do cliente e a qualidade do serviço, efetuando as seguintes ações:

- Verificar o mobiliário do quarto e da varanda;
- Fechar as janelas;
- Verificar a existência no armário de almofadas, cobertores, cabides normalizados e arrumados à direita e toalhas de piscina, quando aplicável;
- Verificar o funcionamento de todos os interruptores, pontos de luz e sistemas de aquecimento;

- Fechar as cortinas.

f) Reposição da documentação do quarto:

- Verificar a existência de inquéritos de opinião;
- Verificar que o *dossier* informativo do quarto se encontra completo, em bom estado de conservação e apresentação.

g) Saída do alojamento e controlo final, efetuando uma última verificação visual para garantir a conformidade da unidade de alojamento com a qualidade pretendida.

#### 14.1.5. Limpeza anual do empreendimento

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

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

#### 14.1.6. Controlo de insetos e roedores

Sendo as Casas maioritariamente localizadas em meios rurais, debatem-se muitas vezes com problemas ao nível dos insetos e roedores, que são elementos causadores de desconforto. Indicamos a seguir alguns conselhos relativos ao controlo de insetos e roedores:

- Manter as instalações em bom estado de conservação e higiene;
- Colocar redes de malha apertada nas janelas (redes mosquiteiras) e grelhas de ventilação;
- No caso de se verificarem infestações, estas devem ser combatidas por pessoas especializadas;
- Instalar eletrocutor de insetos 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 tetos;
- Colocar o lixo em recipientes adequados, com tampa e mantê-los fechados;
- Limpar e desinfetar 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.

## 14.2 Manutenção

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

Com as atividades de manutenção, pretende-se:

- Garantir a segurança de pessoas e bens e a utilização segura dos equipamentos;
- Assegurar a satisfação dos hóspedes e evitar falhas que possam ser sentidas por estes;
- Reduzir os custos com a manutenção dos equipamentos avaliando regularmente esses custos e os consumos de consumíveis, energia e água;
- Fazer uma utilização racional da energia e da água;
- Preservar o meio ambiente em termos de efluentes, resíduos e ruídos;
- Manter *stocks* de consumíveis.

#### 14.2.1. Manutenção dos equipamentos

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

- a) Conservar, num único local, todas as informações e documentação relativas aos equipamentos;
- b) Dispor, em relação a todos os equipamentos, de:

- Manual de Instruções (montagem/ligação, manutenção, utilização e funcionamento);
- Garantia;
- Documentos de Compra;
- Contrato de Assistência Técnica (quando aplicável);
- Informação do Fornecedor (denominação e coordenadas).

- c) Elaborar um ficheiro de equipamentos, constituído por Fichas Técnicas de cada um destes e incluir em cada Ficha Técnica toda a informação e historial do respetivo equipamento para poder avaliar:

- Custos de manutenção - reparações e assistência técnica;
- Economicidade (consumos de água e energia);
- Fiabilidade no funcionamento (avarias);
- Desempenho da empresa responsável pela assistência técnica;
- Substituição por novo equipamento quando for oportuno.

- d) Respeitar as normas de utilização ou funcionamento dos equipamentos;
- e) Efetuar um resumo muito sucinto das instruções de manutenção e das normas de funcionamento de cada equipamento;
- f) Afixar junto de cada equipamento o respetivo resumo das instruções de manutenção e funcionamento, preferencialmente em Português e, pelo menos, numa língua estrangeira;
- g) Dispor de *stocks* das ferramentas mais comuns, para efetuar pequenas reparações nos equipamentos, e de consumíveis (lâmpadas, fusíveis, etc.);
- h) Assegurar a gestão de *stocks* de consumíveis, por forma a evitar ruturas que prejudiquem os hóspedes e sejam perceptíveis por estes;

- i) Verificar periodicamente os equipamentos, em particular os que podem ser utilizados pelos hóspedes, em termos de funcionamento, condições de segurança, higiene, limpeza e conservação.

Apresenta-se uma listagem possível dos sistemas e equipamentos que podem estar associados às Casas de TH e TER e para os quais são necessárias tarefas de manutenção.

COZINHA			
Transformação de alimentos	Fogão	Fritadeira	Robots mecânicos
	Forno	Grelhador	Descascador
	Convetor	Torradeira	Batedeira
	Micro-ondas	Máquina de café	Triturador
	Cozedor de vapor	Moinho de café	Espremedor
	Marmita	Máquina de Cortar	Centrifugadora Saladas
Conservação de Alimentos	Congelador	Frigorífico	
Outros Equipamentos	Balança	Máquina de Lavar loiça	Triturador

OUTROS EQUIPAMENTOS			
Higiene e Limpeza	Aspirador	Enceradora	
Comunicação	Rádio	Televisão	Vídeo
	CD	Antenas	
Escritório	Computador	Impressora	Fax
Iluminação, Eletricidade, Energia e Vapor	Quadros elétricos	Gerador de emergência	Motores elétricos
	Caldeiras	Termo acumulador	Sistemas solares
Climatização	Aquecimentos	Ar condicionado	Termostatos
Segurança	Extintores	Alarmes	<i>Sprinklers</i>
	Bocas de Incêndios	Detetores	
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 desinfeção da água		

#### 14.2.2 Manutenção e Higiene na cozinha

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

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

- Limpar com desinfetante, as bancadas da cozinha e outras superfícies que tenham estado em contacto com alimentos;
- Quando lavada manualmente deixar secar a loiça e utensílios ao ar de modo a eliminar a contaminação através das mãos e panos;
- Se utilizar luvas, estas devem ser mantidas em bom estado de conservação e higiene.

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

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

#### 14.2.3 Kitchenette e cozinhas nas unidades autónomas

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

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

## 15. Ambiente, Segurança e Envolve

A Casa deve promover e observar as melhores práticas nos domínios do ambiente, energia, higiene e segurança, sendo o anfitrião da Casa o responsável pela gestão ambiental e energética da Casa, pela economia e controle dos respetivos 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. A Casa deve procurar o equilíbrio entre:

- A preservação ambiental,
- Racionalização de recursos,
- Economia energética
- Satisfação, bem-estar, saúde e segurança dos hóspedes;
- Custo do investimento e utilização de sistemas;
- Custo de equipamentos e produtos amigos do ambiente;
- Cumprimento da legislação em todos os domínios.

### 15.1. Preservação ambiental

Apresentam-se a seguir, um conjunto de recomendações e boas práticas na área do ambiente e energia: A Casa, através das compras de equipamentos, produtos, materiais e serviços pode controlar o cumprimento de algumas das medidas ambientais e energéticas, nomeadamente obtendo, dos fornecedores, informação sobre os equipamentos e produtos a adquirir, nomeadamente em termos de características ambientais e consumos energéticos.

- a) A Casa deve realizar o balanço periódico do consumo/custo da energia elétrica e da energia de aquecimento e água quente, cabendo ao anfitrião definir a periodicidade da contagem e as medidas de poupança de energia;
- b) Sempre que possível a Casa deve procurar optar por fontes de energia renováveis (solar, fotovoltaica, eólica, hídrica, etc.);
- c) Realizar/adquirir formação/sensibilização nos seguintes domínios: gestão de recursos energéticos, gestão de resíduos, boas práticas ambientais, etc;
- d) Transmitir aos hóspedes as preocupações e medidas ambientais e, quando aplicável, promover a sua participação nas atividades ambientais realizadas pela Casa;
- e) Efetuar e promover a separação de resíduos, diligenciando a sua reciclagem;
- f) Optar por produtos amigos do ambiente, biodegradáveis e com embalagem apropriada à dimensão e tipo de conteúdo;
- g) Utilizar lâmpadas economizadoras que permitam um racionamento do consumo energético e ter em atenção que 2 lâmpadas de 50 w consomem mais 25% de eletricidade e produzem menos luz que 1 lâmpada de 100 w;
- h) Utilizar equipamentos que permitam reduzir a iluminação desnecessária, colocando sensores de movimento e temporizadores, principalmente nos espaços exteriores;
- i) Na aquisição de novos equipamentos eletrodomésticos, optar por aparelhos de baixo consumo energético;
- j) Reduzir o tempo em que os equipamentos elétricos se encontram em “stand by”;
- k) Não deixar o computador ligado quando não estiver em utilização;
- l) Procurar assegurar o melhor aproveitamento da capacidade das máquinas de lavar roupa e loiça;
- m) Realizar o controlo e manutenção regulares dos equipamentos de aquecimento (gás, óleo, etc.);
- n) Vedar as portas e janelas de modo a diminuir necessidades de aquecimento;
- o) Manter as portas fechadas para diminuir as necessidades de aquecimento;
- p) Garantir que a Casa tem o adequado isolamento térmico (vidros duplos, paredes, etc.);
- q) Procurar assegurar níveis adequados de aquecimento em função das necessidades, aquecendo apenas os quartos e salas em utilização;
- r) Procurar assegurar temperaturas adequadas da água quente;
- s) Realizar um controlo e manutenção regular dos equipamentos de ventilação e climatização de modo a assegurar um eficiente funcionamento;
- t) Criar sombreamentos nas fachadas que levem à redução da necessidade de climatização;
- u) Reduzir o consumo de papel, reutilizando as folhas e imprimindo apenas quando estritamente necessário;
- v) Usar papel reciclado, sempre que possível;
- w) Dotar os autoclismos, lavatórios e duchas de sistemas de economia de água (sem comprometer a qualidade de serviço);
- x) Realizar um balanço periódico do consumo de água, avaliando o consumo e formas de economia;
- y) Verificar, semestralmente, as juntas das torneiras e autoclismos para evitar fugas;

- z) Por razões relacionadas com a proteção ambiental e os impactes produzidos pela lavagem da roupa, a Casa pode questionar os hóspedes sobre a mudança diária dos toalheiros dos banhos.
- aa) Garantir a estanquicidade da piscina para evitar perdas de água;
- bb) Evitar usar água potável na rega, e criar sistemas de armazenamento de águas pluviais para rega e lavagens exteriores;
- cc) Diminuir o gasto de água em rega, usando sistemas mais eficientes (Gota a gota);
- dd) Não regar entre as 9:00 e as 17:00 horas – evitando as perdas de água por evaporação;
- ee) Regar de acordo com as condições climáticas. Por exemplo: evitar regar em períodos de muito vento;
- ff) Adequar a técnica de rega ao tipo de planta a regar;
- gg) Selecionar espécies, para o jardim, autóctones e com baixas necessidades hídricas e fitossanitárias;
- hh) Melhorar o meio envolvente aumentando a área arborizada, ajardinando as zonas exteriores desocupadas, e reduzindo a proporção de solo impermeabilizado (menos asfalto e betumes);
- ii) Utilizar pinturas e materiais de construção de menor impacto ambiental;
- jj) Escolher veículos amigos do ambiente, preferencialmente elétricos ou híbridos;
- kk) Fazer uma planificação das deslocações de modo a minimizar as emissões de CO<sub>2</sub>;
- ll) Não circular com os veículos com excesso de carga.

## 15.2. Segurança dos empreendimentos

Apresenta-se um conjunto de recomendações associadas a boas práticas na área da segurança:

- a) A Casa deve possuir um seguro de responsabilidade civil, que assegure a proteção dos hóspedes em qualquer acidente que ocorra na Casa e nos equipamentos associados (piscina, ténis, parque infantil, etc.);
- b) A Casa deve possuir um estojo de primeiros socorros, cuja integridade e validade deve ser verificada regularmente;
- c) Deve o anfitrião ou algum colaborador ter noções básicas de primeiros socorros;
- d) A Casa deve possuir um sistema de controlo de acesso de modo a impedir a entrada de estranhos que comprometam a segurança da Casa e dos seus hóspedes;
- e) A Casa deve estar dotada dos meios de deteção e extinção de incêndios previstos na legislação, devendo ainda existir, no mínimo, um extintor na cozinha, um junto ao quadro elétrico e um outro na divisão de armazenagem dos produtos de limpeza;
- f) Dispor nos quartos de plantas onde as vias de evacuação estejam claramente assinaladas;
- g) Sinalizar as vias de evacuação com placas fotoluminescentes e/ou blocos autónomos de iluminação com capacidade para 60 minutos;
- h) Não possuir dentro de Casa equipamentos a gás;
- i) Guardar todas as alfaias e máquinas agrícolas e de jardim num local fechado, sem acesso dos hóspedes;
- j) Elaborar uma lista das substâncias perigosas que se utilizam na Casa, bem como dos locais onde são guardadas;
- k) Elaborar instruções de trabalho para o manuseamento de substâncias perigosas (Fichas de Segurança);
- l) O armazenamento de substâncias perigosas deve ser efetuado em local fechado, seco e arejado, e de forma a evitar a possibilidade de derrame, incêndio ou explosão;
- m) Se absolutamente necessário, selecionar herbicidas homologados, devendo ser alterada a substância ativa para evitar o desenvolvimento de resistência;

- n) Não aplicar herbicidas ou outros fitossanitários em dias de vento ou próximo de cursos de água;
- o) Elaborar uma instrução de trabalho detalhada para o manuseamento dos produtos da piscina;
- p) No caso de a Casa dispor de tanques subterrâneos para armazenamento de gasóleo para aquecimento, assegurar a respetiva estanquicidade (paredes duplas, alarme de fugas, provas de isolamento, etc.)
- q) Dotar a Casa de iluminação noturna exterior que permita o usufruto dos espaços envolventes e evite acidentes;
- r) Todos os poços e caixas técnicas devem estar devidamente sinalizados e trancados;
- s) Manter os animais domésticos afastados dos hóspedes, nomeadamente cães e gatos;
- t) Os hóspedes devem ser alertados para quaisquer obstáculos ou perigos existentes na envolvente externa da Casa e que possam atentar contra a sua segurança;
- u) Qualquer equipamento a gás deve ser inspecionado anualmente por um técnico qualificado, devendo a Casa conservar o certificado de garantia de segurança;
- v) Se existir algum fogão a gás, a tubagem de borracha deve estar dentro da validade e fixa com anilhas apropriadas;
- w) Eventuais botijas de gás devem estar no exterior em local fechado e bem ventilado;
- x) Todos os equipamentos elétricos devem ser instalados com ligação à terra;
- y) Nas cozinhas e *kitchenettes* deve existir uma manta corta-fogo;
- z) As áreas envidraçadas (ex. portas ou janelas/portas de correr) devem estar marcadas com autocolantes bem visíveis para evitar acidentes. Estes autocolantes devem ser colocados pelo menos a 0,8m e 1,5m de altura do chão;
- aa) Os berços não devem ter uma abertura superior a 10 centímetros entre as grades, nem superfícies agressivas ou pontiagudas;
- bb) Os berços não devem ser pintados, pois as tintas são tóxicas para as crianças;
- cc) As cadeiras de bebé devem ter bandeja e cinto de segurança;
- dd) Qualquer varanda que tenha uma altura vertical inferior a 1 metro ou que tenha grades com espaços verticais ou horizontais superiores a 10 centímetros, deve estar coberta na parte interior com uma rede de segurança adequada, para evitar a passagem de crianças;
- ee) Todas as escadas, interiores ou exteriores, devem ter corrimão;
- ff) Todos os locais com desníveis de 1 metro ou superior devem estar protegidos por uma vedação, parede ou algo seguro e permanente.

### 15.3. Situações especiais

#### 15.3.1. Furtos

Ainda que muito esporádicos os furtos são uma das situações especiais que ocorrem com maior frequência nas Casas de TH e TER. Os furtos podem ocorrer por parte de pessoas estranhas à Casa, mas também por colaboradores da Casa ou hóspedes.

Se os furtos ocorrerem nas unidades de alojamento, a responsabilidade maior é da Casa pois é a esta que compete assegurar a segurança e impedir o acesso de estranhos. Caso o furto ocorra numa área comum, a principal responsabilidade é do hóspede, pois o furto ocorre por descuido deste.

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

- a) Os procedimentos devem estar devidamente definidos e serem do conhecimento dos colaboradores;
- b) O anfitrião deve informar-se com detalhe do ocorrido, ouvindo os hóspedes, colaboradores da Casa e eventuais testemunhas;

- c) O hóspede deve ser aconselhado a expor a situação às autoridades policiais;
- d) Caso não se recupere o objeto, a Casa deve contactar a seguradora de modo a averiguar a possibilidade desta ressarcir o hóspede pela sua perda;
- e) Deve-se evitar que os outros hóspedes se apercebam da situação;
- f) No *dossier* informativo da Casa devem ser dadas recomendações de segurança para os hóspedes;
- g) Com alguma frequência os hóspedes tendem a culpabilizar os colaboradores da Casa. O anfitrião deve investigar, antes de tomar qualquer providência. Deve verificar o dia, hora, local, presença de um único colaborador, etc.

### 15.3.2. Danos em pertences dos hóspedes

As Casas devem tratar os pertences dos hóspedes com cuidado e atenção evitando causar danos.

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

### 15.3.3. Situações especiais com hóspedes

As Casas devem estar preparadas para agir em casos de situações especiais com os hóspedes, como exaltações, destruição de bens da Casa, doenças ou óbitos. Apresentam-se a seguir algumas recomendações de boas práticas nestas situações:

- a) Caso um hóspede se comporte de forma ofensiva, a Casa deve manter a calma e tentar conduzi-lo para um ambiente reservado, para aí procurar resolver a situação que originou a sua exaltação;
- b) Caso um hóspede danifique, de forma intencional, algum equipamento ou infraestrutura da Casa, o anfitrião deve tentar chegar a um acordo de compensação e caso não seja possível, alertar as autoridades de forma a responsabilizar o hóspede pela necessária compensação;
- c) Em caso de doença súbita de um hóspede a Casa deve acionar de imediato o INEM - Instituto Nacional de Emergência Médica (112).
- d) O anfitrião ou colaborador que alertar o INEM deve manter a calma e responder a todas as questões que forem colocadas pelo operador;
- e) Caso a vítima de doença esteja consciente alguém deve conversar com ela, até à chegada do socorro;
- f) Em caso de necessidade de internamento hospitalar de um hóspede, a Casa deve prestar todo o apoio possível até que este seja internado;
- g) Em caso de óbito alertar de imediato as autoridades competentes: (INEM e Polícia);
- h) Em caso de óbito nada deve ser tocado ou alterado de lugar até à chegada das autoridades;
- i) Sempre que for registado um óbito na Casa o anfitrião deve assegurar que todos mantêm a calma e que os restantes hóspedes não são alarmados pela ocorrência.

#### 15.3.4. Incidentes externos à Casa

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

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

Apresentam-se algumas recomendações para este tipo de situações:

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

## 16. Acessibilidade

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

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

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

Existem diferentes tipos de deficiência:

- A deficiência física (por exemplo, a perda ou enfraquecimento dos membros, ou uma mobilidade limitada);
- A deficiência sensorial (cegueira ou visão deficiente; surdez ou deficiência auditiva) e a deficiência na fala;
- A deficiência intelectual, que varia entre “grave” ou severa até à uma situação mais ligeira, podendo considerar-se a pessoa de "aprendizagem lenta" ou com dificuldades de aprendizagem.

O envelhecimento, não sendo um tipo de deficiência, é um processo dinâmico e gradual onde se verificam modificações a vários níveis que podem determinar a progressiva perda da capacidade de adaptação do indivíduo ao meio ambiente, ocasionando uma maior vulnerabilidade. O envelhecimento é um processo lento que se caracteriza pela diminuição progressiva de habilidades motoras, sensoriais e cognitivas.

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

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

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

*Nota 1:* Para informação mais detalhada, consultar o Guia de Boas Práticas de acessibilidade na Hotelaria, disponível no *site* do Turismo de Portugal.

## 17. Problemas mais frequentes

Os problemas mais frequentes com os hóspedes, nas Casas de TH e TER são:

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

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

### 17.1. Falta de Alojamento

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

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

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

- a) Durante a estada, as modificações fazem-se na presença do hóspede, devem ser previamente aceites por este e ser sempre acompanhadas pelo anfitrião;
- b) As modificações mais frequentes, prendem-se com o quarto (localização, tipologia, etc.) e podem verificar-se por iniciativa da Casa ou do hóspede;
- c) Quando a iniciativa cabe ao hóspede, averiguar quais as causas do pedido e procurar dar satisfação às suas solicitações, tendo em conta as disponibilidades da Casa;
- d) Caso exista um motivo concreto, da responsabilidade da Casa, para o desagrado de um hóspede, é fundamental encontrar uma compensação para essa insatisfação (melhor unidade de alojamento, oferta de uma refeição não prevista ou de uma lembrança, etc.);
- e) Só devem ocorrer modificações nas condições de reserva, por iniciativa da Casa, se 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.

### 17.3. Reservas não registadas

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

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

### 17.4. Problemas com meios de pagamento

- a) Atuar preventivamente, esclarecendo, durante a reserva ou na entrada do hóspede a forma de pagamento prevista na Casa; ;
- b) Solicitar alternativa de meio de pagamento;

- c) Caso a reserva seja proveniente de uma central de reservas contactar a central para solicitar esclarecimento/apoio;

## 17.5. Reclamações e Sugestões

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

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

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

## 18. Gestão Recursos Humanos

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

Apresentam-se algumas boas práticas que o anfitrião deve ter na seleção e relacionamento com os colaboradores:

- a) Os colaboradores devem manter boas práticas de higiene e saúde;
- b) Os colaboradores devem ter boa aparência e aspeto cuidado;
- c) Os colaboradores devem ser selecionados para as funções de acordo com as suas competências;
- d) O anfitrião deve providenciar formação de atendimento, segurança e higiene a todos os colaboradores da Casa;
- e) O anfitrião deve manter um registo de todos os colaboradores (permanentes e eventuais) onde constem, por exemplo, dados pessoais, contactos, formação, experiência profissional, etc.;
- f) Todos os colaboradores devem ter um seguro de acidentes de trabalho;
- g) Todos os colaboradores devem ter um contrato de trabalho;
- h) Todos os colaboradores devem ter um salário e benefícios justos e adaptado às suas funções e desempenho;

- i) A Casa deve estabelecer políticas e procedimentos para preservar a saúde e segurança dos seus colaboradores não os expondo a situações potencialmente perigosas;
- j) O anfitrião deve estar particularmente atento a eventuais colaboradores insatisfeitos, minimizando o risco de antagonismo desses colaboradores;
- k) O anfitrião deve promover um contacto constante com todos os colaboradores ouvindo as suas opiniões e sugestões sobre o funcionamento da Casa e aspetos a melhorar;
- l) A Casa deve fornecer aos colaboradores o equipamento para o desempenho das suas funções;
- m) A Casa deve garantir a existência e promover o uso de material de proteção individual dos colaboradores, sempre que se justifique.

## 19. Monitorização e melhoria contínua

É importante, para o anfitrião 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** - Procurar soluções à medida que ocorrem problemas ou se têm que tomar decisões
- **Planeada** - Procurar identificar, antecipadamente, as melhorias que são ou poderão vir a ser necessárias, prevenindo problemas que possam vir a ocorrer

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

### 19.1. Monitorização

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

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

- Introduzir as melhorias necessárias para aumentar a satisfação dos hóspedes 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.

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

- a) A importância na perspetiva do cliente ou hóspede;
- b) A importância na perspetiva das Casas e dos mercados alvo que estas querem atingir;

- c) A conformidade com a norma NP 4494:2010, se aplicável;
- d) A responsabilidade do processo de monitorização cabe ao anfitrião. Cabe ao anfitrião 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 para monitorizar cada um desses indicadores, incluindo o método e periodicidade das avaliações e respetivos responsáveis pela avaliação;
- Documentos e registos que pretende ter e conservar, para suportar a monitorização.
- Para além das ferramentas de monitorização propostas, o anfitrião pode estabelecer rotinas de monitorização interna que assegurem, diariamente, que a prestação dos serviços é feita da forma que pretende.

### 19.1.1. Ferramentas de Monitorização

Para efetuar a monitorização as Casas podem recorrer a um conjunto de ferramentas de avaliação, nomeadamente:

- Autoavaliação - Avaliação feita pelo próprio anfitrião da Casa
- Auditorias internas - Avaliação feita por um representante da Casa
- Auditorias cliente mistério - Avaliação feita por um hóspede mistério que não se identifica
- Auditorias de Certificação - Avaliação da conformidade dos serviços da Casa com a norma NP4494:2010, feita por um auditor externo independente
- Questionários a Hóspedes - Inquéritos efetuados aos hóspedes da Casa;
- Sugestões e reclamações - Registo feito pela Casa, de todas as reclamações e sugestões dos clientes ou hóspedes
- “Referências positivas” - Observações ou opiniões positivas relativas à Casa, expressas pelo hóspede junto do anfitrião ou de terceiros.

#### a) Auto Avaliação

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

#### b) Auditorias Internas

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

#### c) Auditorias Cliente mistério

A realização das auditorias cliente mistério, é efetuada através de um questionário específico, utilizado pelos clientes mistério que visitam as Casas. O objetivo desta avaliação é

procurar fazer uma avaliação externa dos serviços, parâmetros e requisitos que sejam observáveis pelos hóspedes, colocando-se o auditor na perspetiva destes.

#### **d) Auditorias de certificação, se aplicável**

O objetivo desta avaliação é obter o reconhecimento da qualidade e a conformidade com a norma NP4494 dos serviços prestados pela Casa, por uma entidade certificadora acreditada, quando aplicável. A realização das auditorias de certificação, é efetuada através de um questionário utilizado pelos auditores externos que efetuam a certificação das Casas.

#### **e) Questionários a hóspedes**

O objetivo 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 pode ser feita através de um questionário, entregue no final da estada ou no final do dia anterior e pretende avaliar a satisfação dos hóspedes.

A avaliação dos hóspedes sobre os serviços da Casa é uma ferramenta importante no processo de monitorização e melhoria contínua dos serviços. Além do contacto pessoal e da inquirição das opiniões dos hóspedes sobre o serviço, é importante disponibilizar um pequeno questionário sobre a estada.

O questionário deverá ser curto (máximo 10 questões), com respostas de escolha múltipla, preferencialmente numa escala de 1 a 5. Além das questões selecionadas, deve existir um espaço para que o hóspede deixe alguns comentários. Os questionários devem existir, no mínimo, duas línguas, uma das quais obrigatoriamente o português.

As questões devem incidir sobre:

- Localização e envolvente;
- Aparência, conforto e limpeza;
- Qualidade do pequeno-almoço;
- Acolhimento/serviço;
- Informações recebidas durante a estada;
- Animação proporcionada pela Casa;
- Animação na região.

### **19.1.2. Sugestões e reclamações**

- a) Todas as reclamações registadas no Livro de Reclamações, têm que, obrigatoriamente, ser enviadas para a entidade competente, no prazo de 48 horas;
- b) Todas as reclamações devem ter uma resposta formal dirigida, conforme o caso, para o cliente ou para o hóspede;
- c) Para todas as reclamações se deve procurar a solução/compensação, quando possível;
- d) Todas as sugestões devem ser tomadas em conta e aplicadas quando o anfitrião verificar que são exequíveis.

## 19.2. Processo de melhoria contínua

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

As Casas devem procurar:

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

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

- a) A Casa deve definir uma rotina para identificar não conformidades, formas de tratamento, análise e estabelecimento de ações corretivas com o objetivo de evitar repetições;
- b) Os colaboradores devem ser sensibilizados para informar de imediato o anfitrião da ocorrência, ou eminência, de uma não conformidade do serviço;
- c) O anfitrião deve corrigir de imediato todas as não conformidades detectadas, identificando e eliminando a causa, e desta forma garantindo a sua não repetição;
- d) Os colaboradores devem ser ouvidos com regularidade, e envolvidos no processo de melhoria contínua;
- e) A Casa deve definir metas ambiciosas e crescentes, mas realistas, do grau de satisfação dos hóspedes (aferido através de questionário);
- f) A Casa deve fazer uma monitorização contínua da qualidade do serviço;
- g) Quando identificados os problemas actuais ou que se antecipa que poderão ocorrer no futuro, a Casa deve fazer a análise e validação das causas que estão na origem destes.

FICHA TÉCNICA

EDIÇÃO

Turismo de Portugal, I.P.

COORDENAÇÃO E CONTEÚDOS

Direção de Desenvolvimento e Valorização da Oferta

Junho | 2014



Turismo de Portugal I.P.  
Rua Ivone Silva, Lote 6, 1050-124 Lisboa  
Tel.: +351 211 140 200  
[info@turismodeportugal.pt](mailto:info@turismodeportugal.pt)