

# Norma Cabo-verdiana

---

prNCV 022  
2020

## Pequenos alojamentos turísticos Requisitos da prestação de serviços

Small turistic accommodations  
Service supply requirements

Petits hébergements touristiques  
Exigences de la prestation du service

**CORRESPONDÊNCIA**  
N/A

**ELABORAÇÃO**  
CTN 007

**EDIÇÃO**  
Março 2020

© IGQPI reprodução proibida

---

## HOMOLOGAÇÃO

Despacho de Homologação n.º **xx/2020, de xx-xx-2020**

## Sumário

Página

<b>Preâmbulo .....</b>	<b>6</b>
<b>1 Objetivo e campo de aplicação .....</b>	<b>7</b>
<b>2 Referências normativas .....</b>	<b>7</b>
<b>3 Termos e definições .....</b>	<b>7</b>
<b>4 Requisitos para exterior e acessos .....</b>	<b>7</b>
4.1 Elementos de construção.....	7
4.2 Placa de identificação na fachada .....	7
4.3 Área de estacionamento.....	8
4.4 Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida.....	8
<b>5 Requisitos para recepção.....</b>	<b>8</b>
5.1 Medidas de segurança na recepção.....	8
5.2 Confirmação da reserva .....	8
5.3 Horário de recepção de atendimento direto .....	8
5.4 Check-in.....	9
5.5 Check- out.....	9
5.6 Formas de pagamento .....	9
5.7 Opinião do cliente.....	9
5.8 Ambiente.....	10
5.9 Decoração e mobiliário da recepção.....	10
5.10 Kit de emergência e primeiros socorros .....	10
5.11 Canal de reservas online e Website .....	10
5.12 Serviços adicionais .....	10
<b>6 Requisitos para dependências comuns .....</b>	<b>11</b>
6.1 Sinalização.....	11

---

6.2 Casas de banho das dependências comuns .....	11
6.3 Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida .....	11
6.4 Corredores e estradas.....	12
6.5 Medidas de eficiência energética na iluminação .....	12
6.6 Serviços/infraestruturas adicionais.....	12
6.7 Energias renováveis.....	12
6.8 Reutilização de resíduos .....	12
<b>7 Requisitos para restaurante .....</b>	<b>13</b>
7.1 Ventilação e conforto.....	13
7.2 Produtos alimentícios protegidos.....	13
7.3 Limpeza restaurante/sala de refeição.....	13
7.4 Controlo de pragas.....	13
7.5 Mobiliário, pavimento, paredes e janelas .....	13
7.6 Configuração da mesa .....	13
7.7 Atendimento .....	14
7.8 Pequeno-almoço .....	14
7.9 Almoço/Jantar.....	15
7.10 Ementa de refeições.....	15
7.11 Informações para pessoas com deficiência visual .....	15
7.12 Cadeiras específicas para crianças.....	15
7.13 Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida.....	15
<b>8 Requisitos para quartos .....</b>	<b>15</b>
8.1. Janelas Externas .....	15
8.2 Mobiliário mínimo dos quartos .....	15
8.3 Estado das roupas das camas .....	16
8.4 Limpeza durante a estadia do cliente.....	16

8.5 Ambiente .....	16
8.6 Camas .....	16
8.7 Mobiliário extra dos quartos .....	16
8.8 Iluminação e decoração.....	16
8.9 Facilidades .....	17
8.10 Telefone e internet.....	17
8.11 Roupa de Cama.....	17
8.12 Serviço de lavanderia e engomadoria .....	17
8.13 Proteção anti-mosquitos .....	18
8.14 Cortesias .....	18
8.15 Serviço de pequeno-almoço ou almoço e bebidas nos quartos.....	18
8.16 Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida .....	18
8.17 Informações para pessoas com deficiência visual .....	18
8.18 Medidas de economia e eficiência energética.....	18
<b>9 Requisitos para casas-de-banho .....</b>	<b>18</b>
9.1 Equipamento mínimo da casa de banho.....	18
9.2 Utensílios mínimos da casa de banho .....	19
9.3 Limpeza durante a estadia do cliente .....	19
9.4 Tipo de casa de banho.....	19
9.5 Equipamento, pavimento, paredes e iluminação da casa de banho .....	19
9.6 Água.....	20
9.7 Facilidades .....	20
9.8 Toalhas .....	20
9.9 Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida .....	20
9.10 Dispensadores de sabão .....	21

9.11 Elementos para reduzir o consumo de água .....	21
9.12 Programas de reposição de roupa de cama e/ou toalhas.....	21

CONSULTA PÚBLICA

## **Preâmbulo**

A presente Norma foi elaborada pela Comissão Técnica de Normalização da Oferta Turística (CTN 007) que é coordenada pelo Instituto de Gestão da Qualidade e da Propriedade Intelectual (IGQPI), tendo como base a experiência, a realidade do país e as exigências constantes em documentação normativa e técnicas diversas. Esta Norma Cabo-verdiana está sujeita à revisão sempre que a CTN 007 considere necessário.

Ao longo da presente Norma são utilizados os seguintes termos:

- “deve” ou “devem” indica um requisito;
- “deverá” ou “deverão” indica uma recomendação;
- “pode” ou “podem” indica uma possibilidade ou capacidade.

CONSULTA PÚBLICA

## 1 Objetivo e campo de aplicação

A presente Norma especifica os requisitos para a prestação de serviços nos pequenos alojamentos turísticos, que contenham no mínimo 4 e no máximo 35 quartos, e que pretendam:

- a) implementar, manter e aprimorar os serviços;
- b) assegurar a conformidade destes serviços com esta norma.

## 2 Referências normativas

Os documentos a seguir referenciados são indispensáveis à aplicação desta Norma. Para referências datadas, apenas se aplica a edição citada. Para referências não datadas, aplica-se a última edição do documento referenciado (incluindo as emendas).

NP EN ISO 9000 *Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário*

NP EN ISO 9001 *Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos*

## 3 Termos e definições

Para os fins da presente Norma aplicam-se os seguintes termos e definições:

### 3.1 Alojamento

Empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária.

### 3.2 Característica

Elemento diferenciador.

### 3.3 Objeto

Qualquer coisa perceptível ou concebível.

### 3.4 Qualidade

Grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de características intrínsecas de um objeto.

## 4 Requisitos para exterior e acessos

### 4.1 Elementos de construção

O alojamento deverá apresentar as seguintes condições no seu exterior:

- a) edifício bem construído e em condições razoáveis de manutenção;
- b) edifício visualmente atraente e com a fachada em boas condições de manutenção;
- c) edifício de interesse histórico e/ou arquitetónico.

### 4.2 Placa de identificação na fachada

O alojamento deverá apresentar placa de identificação na fachada:

- a) em boas condições de manutenção e indicando claramente o nome do estabelecimento, de forma que não deturpe a tipologia de alojamento;

b) com sistema de iluminação facilmente visível à noite.

#### **4.3 Área de estacionamento**

O alojamento deverá dispor de estacionamento ou garagem privado próximo para os clientes e com uma capacidade suficiente. Entende-se por uma capacidade suficiente que o número de lugares de estacionamento seja, no mínimo, 30% do número de quartos do alojamento. O acesso deverá estar corretamente sinalizado e iluminado para fácil localização dos clientes. Deverá haver, ao menos, uma vaga adaptada para clientes que possuam algum tipo de mobilidade reduzida.

#### **4.4 Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida**

Quanto às condições de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida, o alojamento deverá contar com acesso para cadeira de rodas no alojamento e a entrada cumpre com as normas internacionais sobre acessibilidade. A porta de entrada deverá ter, no mínimo, 0,9 m. No caso de existir rampa, esta deve ter no mínimo 1 m de largura e uma inclinação de 5% (para permitir o acesso para pessoas em cadeira de rodas).

### **5 Requisitos para receção**

#### **5.1 Medidas de segurança na receção**

O alojamento deve implementar e manter medidas de segurança na receção para a extinção de incêndios. Devem existir extintores e mangueiras operacionais e em número suficiente, na entrada do alojamento e em local bem visível. Devem estar fixadas instruções precisas relativas à conduta a seguir em caso de incêndio, pelo pessoal e pelo público, bem como uma planta do edifício, destinada a informar da localização:

- Das escadas e caminhos de evacuação;
- Dos meios de intervenção disponíveis;
- Dos dispositivos de corte das instalações de distribuição de gás e de energia elétrica;
- Dos dispositivos de corte do sistema de ventilação;
- Do quadro geral do sistema de deteção e alarme;
- Das instalações e locais que representem perigo particular.

#### **5.2 Confirmação da reserva**

Aquando da confirmação da reserva, o alojamento deverá detalhar as seguintes informações: a data da reserva, tipo de quarto reservado, serviços que se incluem no preço, preço e forma de pagamento, a política de cancelamento da mesma, o horário de check-in e check-out e confirmar por escrito (via fax ou e-mail) as reservas aos clientes em um período inferior a:

- a) 48 horas;
- b) 24 horas;
- c) 6 horas.

#### **5.3 Horário de receção de atendimento direto**

Quanto ao horário de funcionamento da receção, este deverá:

- a) possuir pessoal disponível, num mínimo de 12 horas ao dia para o atendimento direto dos clientes. Publicar o horário de atendimento de receção num lugar visível. No restante das horas do dia, o serviço de receção pode contar com pessoal disponível para atender os clientes prévia chamada/aviso mediante telefone e/ou campainha;



- b) possuir ao menos, uma pessoa, num mínimo de 16 horas ao dia para o atendimento direto dos clientes;
- c) possuir ao menos, uma pessoa, num mínimo de 24 horas ao dia para o atendimento direto dos clientes.

#### 5.4 Check-in

O alojamento no seu serviço de check-in, deve solicitar a identificação dos clientes e arquivar cópias dos documentos de identificação e ficha de inscrição. E deverá respeitar as seguintes condições:

- a) o pessoal da receção fala português e outra língua estrangeira (nível básico), mantém uma aparência limpa e própria para o ambiente de trabalho e dá uma cordial boas-vindas ao cliente (perguntar-lhe sobre a sua viagem e interessar-se pela sua estadia em Cabo Verde). O registro de hóspedes (check-in) é gerenciado de forma eficiente (processo de registro não exceda 10 minutos por cliente), verificando-se os dados e condições da reserva antes do registo do cliente. O cliente é informado dos serviços e horário de funcionamento do alojamento. Designa-se um quarto e a entrega da chave correspondente, finalmente, deseja-se uma boa estadia;
- b) o pessoal da receção usa uniforme. Após o processo de check-in, é indicado o caminho ao seu quarto (independentemente de que se realize um acompanhamento personalizado), e oferece-se a ajudar ou realizar o traslado de bagagens até ao quarto;
- c) o pessoal da receção fala português, francês e inglês e usa uniforme de qualidade acompanhado de crachás com os seus nomes. Também o pessoal da receção dirige-se ao hóspede formalmente pelo seu nome. Além da ajuda com o traslado de bagagens, presta-se informações adicionais sobre o funcionamento dos equipamentos.

#### 5.5 Check- out

O alojamento no seu serviço de check-out, deverá respeitar as seguintes condições:

- a) o tempo médio de faturação e cobrança não é superior a 10 minutos. É proporcionado ao cliente uma fatura de acordo com a lei. O pessoal da receção se despede amavelmente, agradecendo a estadia no estabelecimento;
- b) o pessoal da receção oferece-se a ajudar ou realizar o traslado das bagagens até à saída do alojamento;
- c) o pessoal da receção trata o hóspede com especial amabilidade e despede-se do mesmo formalmente pelo seu nome.

#### 5.6 Formas de pagamento

Quanto às formas de pagamento, o alojamento deverá aceitar:

- a) em escudos cabo-verdianos com possibilidade de conversão em euros.
- b) pelo menos um tipo de cartão de crédito e/ou débito.

#### 5.7 Opinião do cliente

O alojamento deve dispor de um Livro de Reclamações num lugar visível. O alojamento deverá:

- responder aos comentários e reclamações dos clientes;
- realizar pesquisas de satisfação;
- questionar ao cliente acerca da sua estadia.

### **5.8 Ambiente**

Quanto ao ambiente da receção, o alojamento deverá respeitar as seguintes condições:

- a) o espaço assegura o conforto do ponto de vista térmico. A receção dispõe de ventilação (natural ou artificial). O espaço está limpo, ou seja, não existem restos de sujidade ou sujidade no piso, paredes, mobiliário e vidros;
- b) o ambiente é muito agradável e a iluminação é boa (nem muito ténue nem muito brilhante);
- c) o espaço é suficiente para atender ao volume habitual de clientes que recebe o alojamento sem que se gerem filas excessivas e para que o cliente conte com um espaço suficiente de giro e sem obstáculos.

### **5.9 Decoração e mobiliário da receção**

Quanto à decoração e mobiliário da receção, o alojamento deverá ter:

- a) sala da receção localizada no acesso principal do alojamento e contar com sinalização claramente identificada. Uma sala de estar com, ao menos, uma mesa e duas cadeiras para a espera dos hóspedes e visitantes. Pisos e paredes em condições bastante boas (não existe nenhuma rachadura nem mancha facilmente visível que quebre a sintonia com os pisos e paredes);
- b) um sofá para os hóspedes ou visitantes. Móveis e pisos de alta qualidade e bem conservados;
- c) móveis de alta qualidade e conforto para a espera dos hóspedes e visitantes. Decoração baseada no cuidado com a estética, a harmonia do espaço e a funcionalidade. Pisos e paredes de alta qualidade.

### **5.10 Kit de emergência e primeiros socorros**

Relativamente às condições instaladas para dar resposta às situações de emergência, o alojamento deverá:

- a) contar com um kit de primeiros socorros com os produtos em bom estado e não caducados, à disposição dos clientes com o seguinte conteúdo mínimo: desinfetante e antissépticos, gaze esterilizada, algodão hidrófilo, banda, esparadrapo, curativos adesivos, tesouras, pinças e luvas descartáveis, analgésicos e antitérmicos (antifebril);
- b) contar com colaboradores com formação de segurança e primeiros socorros expedida nos últimos 5 anos.

### **5.11 Canal de reservas online e Website**

Quanto ao canal de reservas online e website, o alojamento deverá contar com:

- a) canal online para a reserva dos quartos;
- b) website atrativo e interativo (com fotos e vídeos) disponível, ao menos, em dois idiomas, incluindo informação ampla e detalhada dos serviços, instalações, preços, canal de comunicação com o cliente (via chat ou formulário).

### **5.12 Serviços adicionais**

O alojamento deverá contar com os seguintes serviços/infraestruturas:

- a) oferecer ao cliente um welcome drink;
- b) serviços adicionais, como por exemplo: aluguer de bicicletas, de material desportivo, de equipamentos de desportos náuticos etc;
- c) centro de Negócios para o uso do cliente, com computadores com conexão confiável à internet e uma impressora;
- d) fornecer informações sobre programa de atividades e visitas guiadas;

- e) seguro de responsabilidade civil. O seguro contra acidentes deverá ser garantido/custeado pelo cliente, devendo o funcionário informar ao cliente no momento da solicitação do serviço.

## **6 Requisitos para dependências comuns**

### **6.1 Sinalização**

Em relação à sinalização de corredores, escadas e elevadores nas dependências comuns, o alojamento deve dispor de:

- a) sinalização direcional para dirigir os clientes às distintas áreas do alojamento (ex. quartos, elevadores, casas de banho públicas), indicar as saídas de emergência assim como a qualquer dos serviços do alojamento (ex. restaurante, piscina, etc.);
- b) sinais de iluminação de acesso, localizados em pontos onde o acesso encontra-se restringido (ex. restrito ao pessoal, acesso restrito aos clientes alojados, etc.).

### **6.2 Casas de banho das dependências comuns**

O alojamento deve dispor de casas de banho das áreas comuns que contenham no mínimo o seguinte:

- a) disponibilidade de água corrente 24 horas;
- b) ventilação natural ou artificial;
- c) porta exterior com fechadura;
- d) lavatório;
- e) espelho em cima do lavabo;
- f) sanitário;
- g) escova sanitária;
- h) porta rolos com papel higiénico;
- i) lixeira;
- j) sabão líquido;
- k) dispensador de toalhas de papel, secador de mãos ou toalhas de tecido.

As casas de banho das dependências comuns do alojamento deverão:

- a) estar completamente limpas, bem iluminadas, ventiladas e bem conservadas. Não conter cheiros desagradáveis. O piso, as paredes, o teto, o lavatório e o sanitário estar em bom estado;
- b) o piso, as paredes, o teto, o lavatório e o sanitário estar em excelente estado (sem manchas, rachaduras, danos e nem faltando peças);
- c) o lavatório e o sanitário ser de alta qualidade. Incluir algum elemento de decoração, tais como: paredes de cor/paredes revestidas, fotos ou quadros nas paredes, espelhos, cortinas elegantes, plantas ou flores. Estar com um cheiro agradável.

### **6.3 Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida**

Quanto às condições de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida, o alojamento deverá contar com pelo menos uma casa de banho das áreas comuns adaptada para uso de pessoas com “mobilidade reduzida”. Deverá existir espaço suficiente para permitir o acesso das cadeiras de rodas aos toaletes e lavabos. Os corrimãos ou pegas para as sanitas deverão localizar-se nas laterais do mesmo, assim como, no lado posterior. A altura de colocação de lavatórios deverá situar-se entre 0,70 m e 0,80 m da superfície do

pavimento, devendo ser apoiados sobre poleias e não sobre colunas. As torneiras deverão ser de tipo hospitalar ou de “pastilha”.

#### **6.4 Corredores e estradas**

Os corredores e escadas do alojamento deverão:

- a) estar iluminados, limpos, bem ventilados e num estado de conservação razoável (não se veem rachaduras facilmente) e as escadas contam com corrimãos;
- b) ser espaçosos (com um espaço que permite a fácil passagem das pessoas), estar completamente iluminados e em muito bom estado de conservação (as paredes e os pisos não têm imperfeições, manchas, nem rachaduras).

#### **6.5 Medidas de eficiência energética na iluminação**

O alojamento deverá implementar medidas de economia e eficiência energética conforme a seguinte lista:

- a) Iluminação de baixo consumo;
- b) Os corredores e escadas do alojamento utilizam um dos seguintes dispositivos destinados a reduzir o consumo elétrico derivado da iluminação de áreas comuns: detetores de movimento e/ou teclas temporizadoras de luz.

#### **6.6 Serviços/infraestruturas adicionais**

O alojamento deverá contar com os seguintes serviços/infraestruturas adicionais nas dependências comuns:

- a) entrada de serviço e receção de mercadorias independente da entrada para clientes;
- b) trocador para bebês nas casas de banho comuns;
- c) piscina;
- d) gym/fitness center;
- e) spa;
- f) sala de conferência;
- g) áreas infantis com equipamento de parques infantis para o entretenimento e animação das crianças;
- h) áreas de convívio onde é possível os hóspedes fazerem grelhados;
- i) música ao vivo programada regularmente, oferecendo pelo menos, uma atuação ao vivo uma vez por semana no restaurante ou sala de refeição durante as horas de almoço ou jantar ou em outras dependências do alojamento;
- j) zonas de convívio ajardinadas no interior ou exterior do estabelecimento, acompanhado de móveis de jardim bem mantidas e limpas.

#### **6.7 Energias renováveis**

O alojamento deverá utilizar fontes de energia renováveis (como painéis solares, energia eólica, biocombustíveis, etc.), aumentando progressivamente a sua produção e utilização deste tipo de energia limpa.

#### **6.8 Reutilização de resíduos**

O estabelecimento deverá adotar práticas de reutilização dos resíduos gerados (exemplo: água, matéria orgânica, plástico, vidro, papel, etc).

## **7 Requisitos para restaurante**

### **7.1 Ventilação e conforto**

O refeitório deve dispor de ventilação para o exterior natural ou artificial. O espaço deve assegurar um conforto desde o ponto de vista térmico, de espaço e iluminação. Isto supõe:

- a) a temperatura é agradável;
- b) a luz é correta (nem muito tênue nem demasiado intensa);
- c) o cliente senta-se ou levanta-se sem incomodar as mesas vizinhas.

### **7.2 Produtos alimentícios protegidos**

Quando se trata de buffet, todos os alimentos que se encontrem em exposição devem estar devidamente protegidos por via direta ou indireta.

### **7.3 Limpeza restaurante/sala de refeição**

Deve-se limpar o restaurante/sala de refeição depois de cada serviço de refeição de modo que se encontrem limpos ao início de cada serviço. Os refeitórios e cozinhas são considerados limpos quando:

- a) não existem restos de sujidade ou sujidade no piso, paredes, mobiliário e vidros;
- b) as lixeiras e cinzeiros estão vazios e limpos.

### **7.4 Controlo de pragas**

O estabelecimento deve realizar um controlo de pragas (roedores e insetos) ao menos uma vez ao ano. Em conformidade, deve dispor dos documentos que evidenciam a realização de tais tarefas.

### **7.5 Mobiliário, pavimento, paredes e janelas**

Quanto ao mobiliário, pavimento, paredes e janelas do restaurante/sala de refeição, o alojamento deverá dispor de:

- a) mesas e cadeiras funcionais, cómodas e apropriadas. Pavimento adequado para suportar altos padrões de limpeza e higiene. Decoração funcional;
- b) mesas e cadeiras homogéneas, de boa qualidade e em boas condições. Pavimento do piso de qualidade. Paredes e janelas livres de rachaduras. Decoração interior combinada com a parede e a pintura, sendo esta de qualidade. Alguns elementos decorativos naturais/ou culturais relevantes em Cabo Verde;
- c) mesas e cadeiras de excelente qualidade e em excelentes condições. Pavimento do piso de qualidade e em excelente estado (sem danos nem rachaduras no piso). Design de interiores que cuida até o último detalhe em relação à combinação de cores e texturas. Quadros com pinturas e/ou com estampas nas paredes.

### **7.6 Configuração da mesa**

A configuração da mesa deverá estar conforme o seguinte:

- a) as louças e os talheres estão em boas condições. Em cada refeição, encontra-se o saleiro e o pimenteiro, bem como os guardanapos. as toalhas de mesa e sobretoalhas, no caso de uso, estão em boas condições, sem manchas, rasgos ou descoloração;
- b) as louças e os talheres são homogéneos e de alta qualidade, sem rachaduras ou manchas. os talheres são de aço inoxidável. A configuração da mesa é harmoniosa:

- c) os utensílios de vidro são de alta qualidade. A mesa contém elementos decorativos, tais como flores frescas, velas e toalhas de mesa elegantes.

## **7.7 Atendimento**

### **7.7.1 Para serviços a La carte**

O pessoal do serviço de atendimento a La carte deverá:

- a) preparar as mesas para que estas se encontrem montadas e limpas antes de serem usadas pelos clientes. Ter uma aparência asseada e contar com um vestuário apropriado, saudar os clientes e mostrar-lhes a mesa, explicar e apresentar o menú a cada cliente (incluindo a ementa do dia). Retirar as bebidas e pratos uma vez que o hóspede tenha terminado de comer (confirmando com o mesmo se terminou se algum alimento permanece no prato). Não falar de assuntos pessoais com outro pessoal de serviço diante dos clientes;
- b) vestir uniforme. Ter uma atitude proactiva para oferecer serviços adicionais. Ter conhecimento dos ingredientes que fazem parte dos pratos da ementa, podendo responder às perguntas que os clientes formulam sobre o modo de preparação dos pratos, molhos e acompanhamentos (especialmente os relacionados com alergias aos alimentos). Perguntar ao cliente durante a refeição se tudo está do seu gosto e satisfação. Indicar, ao entregar a ementa, quais os pratos que não estão disponíveis;
- c) proporcionar um nível superior no que diz respeito ao serviço. Isto inclui: tratar o cliente de uma forma muito servicial; contar com um espeto altamente profissional; ter conhecimento dos alimentos e bebidas que oferece aos clientes, mostrar-se atento em todo momento às necessidades do cliente.

### **7.7.2 Para serviços Buffet**

O pessoal do serviço de atendimento de Buffet deverá:

- a) preparar as mesas para que estas se encontrem montadas e limpas antes de serem usadas pelos clientes. Ter uma aparência asseada e contar com um vestuário apropriado. Retirar as bebidas e pratos uma vez que o hóspede tenha terminado de comer (confirmando com o mesmo se terminou se algum alimento permanece no prato). Não falar de assuntos pessoais com outro pessoal de serviço diante dos clientes;
- b) vestir uniforme, ter uma atitude proactiva para oferecer serviços adicionais. Ter conhecimento dos ingredientes que fazem parte dos pratos, podendo responder às perguntas que os clientes formulam sobre o modo de preparação dos pratos, molhos e acompanhamentos (especialmente os relacionados com alergias aos alimentos);
- c) proporcionar um nível superior no que diz respeito ao serviço. Isto inclui: tratar o cliente de uma forma muito servicial; contar com um aspeto altamente profissional; ter conhecimento dos alimentos e bebidas que oferece aos clientes, mostrar-se atento em todo momento às necessidades do cliente.

## **7.8 Pequeno-almoço**

No serviço de pequeno-almoço, o alojamento deverá:

- a) oferecer unicamente um pequeno-almoço simples. Entende-se por pequeno-almoço simples aquele que inclua bebidas quentes e alguns dos seguintes itens: fruta fresca, pão, marmelada/ geleia e queijos;
- b) incluir uma variedade de pratos quentes recém elaborados (ex. Ovos cozidos, omeletes, etc.) e de alguns dos seguintes itens: cereais, enchidos e iogurte;
- c) incluir outras opções criativas utilizando ingredientes frescos e locais quando estiverem disponíveis e sejam da temporada.

### **7.9 Almoço/Jantar**

O almoço/jantar deverá cumprir com o seguinte:

- a) todos os alimentos da ementa estão cozidos, e a preparação dos pratos é feita com os produtos em perfeitas condições correspondem com as descrições da ementa. O almoço e jantar podem ser tipo buffet ou ementa. Os alimentos e bebidas são servidos na temperatura adequada e dispostos com barreiras de proteção que previnam sua contaminação pelo ambiente;
- b) oferecer uma variedade de pratos locais e internacionais. Os alimentos feitos deverão utilizar ingredientes frescos (sempre e quando estão disponíveis) e de alta qualidade. Dispõe-se, ao menos, de uma opção de comida vegetariana;
- c) os pratos mostram um alto nível em sua elaboração e apresentação, que é atrativa no uso de acompanhamentos ou elementos decorativos. Existem várias opções de comida vegetariana. Ao menos uma das sobremesas oferecidas é caseira (inteiramente cozinhadas no alojamento a partir de produtos crus).

### **7.10 Ementa de refeições**

A ementa de refeições deverá:

- a) estar disponível em número suficiente para todos os hóspedes;
- b) proporcionar uma descrição detalhada de cada prato, indicando os ingredientes e o modo de confecção. Indicar os principais alérgicos como lactose, o glúten, os amendoins, assim como os que contém carne suína; incluir opção vegetariana. Incluir opções para as crianças (sendo na ementa principal ou separado). Estar escrito em português e, ao menos, em outro idioma. Ter uma apresentação profissional e estar limpo (livre de manchas e rasuras);
- c) ter apresentação altamente profissional, usando materiais de qualidade e inovadores. Apresentar os vinhos separadamente, seja numa ementa específica ou numa de bebidas.

### **7.11 Informações para pessoas com deficiência visual**

O alojamento deverá dispor de ementa escrito em braille para pessoas com deficiência visual no restaurante.

### **7.12 Cadeiras específicas para crianças**

O restaurante/sala de refeição deverá dispor de cadeira para crianças pequenas, uma por cada 20 lugares.

### **7.13 Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida**

Quanto às condições de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida, o restaurante/sala de refeição, deverá contar com pelo menos uma mesa de fácil acesso (em termos de espaçamento entre as mesas e existência de um corredor/acesso sem obstáculos) para clientes com mobilidade reduzida.

## **8 Requisitos para quartos**

### **8.1. Janelas Externas**

Todos os quartos devem ter, ao menos, uma janela ou uma porta com vista ao exterior ou a um pátio.

### **8.2 Mobiliário mínimo dos quartos**

Os alojamentos devem contar com o seguinte mobiliário mínimo:

- a) cama individual ou cama de casal ou duas camas individuais com medidas mínimas: individual 0,90 m x 2,0 m e de casal 1,40 m x 2,0 m;

- b) uma ou duas mesas de cabeceira ou soluções equivalentes de apoio, em função de se o quarto é individual ou duplo;
- c) um banco ou lugar para colocar as malas;
- d) um armário ou suporte para armazenar roupas, com cabides;
- e) luzes de cabeceira;
- f) lixeira.

### **8.3 Estado das roupas das camas**

As roupas das camas devem estar limpas e em boas condições.

### **8.4 Limpeza durante a estadia do cliente**

Os quartos devem ser limpos diariamente. Um quarto é considerado limpo quando:

- a) não existem restos de pó ou sujeira no pavimento, paredes, mobiliário e vidros;
- b) as lixeiras, cinzeiros e vasos estão vazios e limpos.

### **8.5 Ambiente**

Quanto ao ambiente dos quartos, estes deverão:

- a) permitir uma ventilação natural. Ao menos uma janela para o exterior com possibilidade de permanecer aberta de forma fácil e permanente;
- b) contar com ventiladores que facilitem uma ventilação mecânica. Os ventiladores podem encontrar-se fixos nos quartos e/ou disponíveis por solicitação dos clientes;
- c) dispor de ar condicionado e/ou radiador autorregulável para o aquecimento e arrefecimento do ambiente. Estes aspetos permitirão manter uma temperatura agradável (entre 18° e 24° C) durante o sono.

### **8.6 Camas**

As camas deverão:

- a) estar em bom estado, com uma cabeceira (ou equivalente) segura. O colchão é moderno, firme e confortável. O acesso a ambos os lados da cama é fácil;
- b) possuir um colchão de elevada qualidade/ortopédico.

### **8.7 Mobiliário extra dos quartos**

Quanto ao mobiliário extra, os quartos do alojamento deverão dispor de:

- a) cofre no quarto ou outras dependências; mesa de escritório com cadeira, acesso a uma geladeira e cama extra disponível por solicitação;
- b) televisão no quarto e um berço para bebé disponível, a pedido;
- c) mini-bar, televisão com canais internacionais.

### **8.8 Iluminação e decoração**

Quanto ao ambiente dos quartos, o alojamento deverá dispor de:

- a) lâmpadas (exceto as decorativas) adequadas e protegidas. Elementos de escurecimento (cortinas e/ou persianas e/ou capas) que impeçam parcialmente a entrada de luz, quando o hóspede desejar. Decoração funcional e móveis em condições razoáveis;



- b) luzes bem colocadas de forma que proporcionem um bom nível de iluminação. Móveis, cortinas, pisos e paredes em muito bom estado e com harmonia de cores. Pinturas, ilustrações e adornos de parede mostram-se de forma adequada;
- c) o design de interiores excelente: altos níveis de detalhes, toques criativos e harmonia na paleta de cores e texturas. Mobiliário do quarto de alta qualidade e revestimentos das paredes com acabamentos profissionais em todos os aspetos.

### **8.9 Facilidades**

Os quartos deverão contar com elementos da seguinte lista de facilidades:

- a) diretório que descreve os serviços oferecidos no alojamento;
- b) cartaz de “não perturbar”;
- c) papel e lápis/caneta;
- d) guardanapos de papel;
- e) um copo de vidro por cliente;
- f) kit de limpeza de sapatos;
- g) adaptador de tomada;
- h) calçados para cada hóspede;
- i) roupão;
- j) talheres;
- k) abridor de garrafas.

### **8.10 Telefone e internet**

Quanto ao telefone e internet, o alojamento deverá dispor de:

- a) telefone disponível para os hóspedes na receção;
- b) telefone no quarto ou nas dependências comuns. Internet no quarto ou nas dependências comuns;
- c) telefone e conexão à internet wifi.

### **8.11 Roupa de Cama**

Quanto à roupa de cama, o quarto deverá dispor de:

- a) roupa de cama incluindo: um jogo de lençol, um protetor de colchão, um cobertor e/ou um edredão e, ao menos, um travesseiro por hóspede. Roupa de cama perfeitamente conservada, sem manchas nem rasgos. Um cobertor adicional disponível sob solicitação;
- b) roupa de cama de uma qualidade superior e em muito boas condições. Dois travesseiros por hóspede.

### **8.12 Serviço de lavanderia e engomadoria**

O alojamento deverá dispor de um serviço de lavanderia e engomadoria (interno ou externo):

- a) disponível unicamente nos dias úteis da semana (de segunda-feira a sexta-feira). O tempo de entrega das roupas é no máximo 24 horas (sempre e quando o cliente tenha feito entrega da roupa pela manhã);
- b) disponível os setes dias da semana. O tempo de entrega das roupas é no máximo 24 horas (sempre e quando o cliente tenha feito entrega da roupa pela manhã);

- c) com tempo de entrega da roupa de 12 horas (sempre e quando o cliente tenha feito entrega da roupa pela manhã).

### **8.13 Proteção anti-mosquitos**

Os quartos deverão dispor de janelas protegidas com uma rede que impede a entrada de mosquitos e/ou mosquitoireiro com/sem repelente.

### **8.14 Cortesias**

O alojamento deverá oferecer como cortesia uma cesta de frutas, produto local, água, serviço de chá, serviço de café, chocolate etc.

### **8.15 Serviço de pequeno-almoço ou almoço e bebidas nos quartos**

O alojamento deverá contar com um serviço de pequeno-almoço ou almoço e bebidas nos quartos. O alojamento, referente ao serviço de quartos (room service), tem a sua própria émenta, que pode diferenciar das oferecidas nas salas de refeições/restaurante ou/cafeterias.

### **8.16 Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida**

Quanto às condições de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida, o alojamento deverá contar com pelo menos, uma unidade de alojamento adaptada às pessoas com mobilidade reduzida. Isto significa cumprir com as seguintes condições:

- a) quarto disposto em uma rota acessível;
- b) portas externas e internas medem no mínimo 0,8 m de largura e têm no mínimo 0,9 m de espaço de manobra ao lado da cama;
- c) um caminho acessível conecta todos os espaços e elementos;
- d) o quarto dispõe de um serviço de chamada interna em caso de necessitar de ajuda;
- e) não existem móveis e aparelhos com bordas afiadas nos corredores.

### **8.17 Informações para pessoas com deficiência visual**

O alojamento deverá dispor de diretório escrito em braille para pessoas com deficiência visual, nos quartos.

### **8.18 Medidas de economia e eficiência energética**

O alojamento deverá no quarto, implementar as seguintes medidas de economia e eficiência energética:

- a) A totalidade da iluminação dos quartos ser de baixo consumo;
- b) O equipamento elétrico dos quartos (tv, ar condicionado, iluminação, etc.) desconectar-se automaticamente quando o hóspede não estiver no mesmo.

## **9 Requisitos para casas-de-banho**

### **9.1 Equipamento mínimo da casa de banho**

As casas de banho devem contar com o seguinte equipamento/elemento mínimo obrigatório:

- a) lavatório;
- b) sanitário;
- c) chuveiro;
- d) disponibilidade de água corrente 24 horas;

- e) ventilação natural ou artificial com renovação do ar;
- f) espelho em cima do lavatório;
- g) suporte para objetos de tocador;
- h) cortinas ou divisória de duche;
- i) tomada de corrente;
- j) suporte de toalhas;
- k) no caso de dispor de janelas, qualquer dos seguintes elementos que assegurem a privacidade: vidros opacos, cortinas, persianas, portadas.

### **9.2 Utensílios mínimos da casa de banho**

As casas de banho devem contar com a seguinte lista mínima de utensílios:

- a) escova sanitária;
- b) porta rolos com papel higiénico;
- c) lixeira;
- d) sabonetes novos (ou dispensador com sabão líquido);
- e) toalha de mão ou secador de mão;
- f) tapete de banho;
- g) um copo para cada cliente.

### **9.3 Limpeza durante a estadia do cliente**

As casas de banho devem ser limpas diariamente. As casas de banho são consideradas limpas quando:

- a) as lixeiras e vasos estão vazios e limpos;
- b) os sanitários estão desinfetados;
- c) as toalhas estão limpas e recolhidas;
- d) os artigos de consumo (sabão, papel higiénico) foram repostos.

### **9.4 Tipo de casa de banho**

Quanto à casa de banho dos quartos, o alojamento deverá contar com:

- a) casa de banho privativa em alguns quartos. Casas de banho compartilhadas simples em cada andar, na proporção de um para três quartos sem casa de banho privativo;
- b) a totalidade dos quartos com casa de banho privativa simples (casas de banho que não estão inseridos em suítes, porém, que não se compartilham com pessoas de outros quartos);
- c) a totalidade dos quartos com casa de banho privativa ou suíte.

### **9.5 Equipamento, pavimento, paredes e iluminação da casa de banho**

As instalações sanitárias dos quartos, deverão dispor de:

- a) móvel, lavatório e chuveiro de qualidade razoável e bem conservados, sem bolores, ferrugem e sem peças em falta. Iluminação adequada e pisos antiderrapantes. Paredes sem manchas, nem pintura a descascar;

- b) equipamento, acessórios de iluminação e azulejos do pavimento de boa qualidade, muito bem conservados, bem ordenados e sem rachaduras;
- c) equipamentos de alta qualidade, acessórios de iluminação, pisos e paredes em condições impecáveis. Elementos decorativos.

### **9.6 Água**

Quanto ao abastecimento de água, o alojamento deverá dispor de:

- a) disponibilidade de água corrente 24 horas por dia. Chuveiro com boa pressão de água. Área do chuveiro ou da banheira com bom escoamento de água e sem muita acumulação;
- b) disponibilidade de água quente 24 horas por dia.

### **9.7 Facilidades**

As casas de banho deverão contar as facilidades identificadas na seguinte lista:

- a) touca de banho;
- b) champô;
- c) condicionador para o cabelo;
- d) gel de banho;
- e) lenços descartáveis;
- f) cotonetes de algodão;
- g) creme para a pele;
- h) secador de cabelo;
- i) escova de dente;
- j) pasta de dente;
- k) kit de limpeza de sapato;
- l) espelho para maquiagem;
- m) lenços umedecidos;
- n) kit de costura.

### **9.8 Toalhas**

Relativamente às toalhas, o alojamento deverá:

- a) substituir as toalhas, no mínimo, uma vez a cada dois dias. Em virtude dos critérios do meio ambiente, solicitar ao cliente a redução da troca das toalhas. Proporcionar, ao menos, uma toalha de tamanho adequado para cada hóspede. Disponibilizar toalhas sem rasgos nem manchas;
- b) substituir as toalhas diariamente, a menos que o hóspede opte por continuar fazendo uso da mesma. Proporcionar a cada hóspede, no mínimo, uma toalha de banho e uma de rosto. Disponibilizar toalhas de qualidade em termos de suavidade e espessura.

### **9.9 Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida**

Quanto às condições de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida, o alojamento deverá contar com uma casa-de-banho que tenha espaço suficiente para permitir o acesso das cadeiras de rodas aos toaletes, lavabo e chuveiros. Os corrimãos ou pegas para as sanitas são colocados nas laterais do mesmo,

assim como, no lado posterior. A altura de colocação de lavatórios situa-se entre 0,70 m e 0,80 m da superfície do pavimento, e são apoiados sobre poleias e não sobre colunas. As torneiras são de tipo hospitalar ou de pastilha. O chuveiro contém um assento ou banco de segurança estrutural (podendo ser fixo ou removível) com base nos controlos exigidos. Existe um corrimão ou pegas na parede oposta e atrás do assento localizado no chuveiro. As torneiras devem estar ao alcance. A mangueira do chuveiro mede, ao menos, 1,5 m de comprimento.

#### **9.10 Dispensadores de sabão**

Para o fornecimento de produtos cosméticos nas casas de banho, deverão ser utilizados dispensadores fixos ao menos para o sabão/gel de banho e champô para reduzir os resíduos e desperdícios.

#### **9.11 Elementos para reduzir o consumo de água**

O alojamento deverá implementar as seguintes medidas de economia de água:

- d) informar os hóspedes sobre bons hábitos para reduzir o consumo da água no alojamento. Esta informação estará colocada em um lugar visível dentro dos quartos;
- e) usar nas sanitas das casas de banho dos quartos para a economia de água: Cisternas com duplo mecanismo de descarga;
- f) usar nas sanitas das casas de banho dos quartos para a economia de água: Mecanismos com interrupção da descarga uma vez que o depósito tenha enchido;
- g) usar nas sanitas das casas de banho dos quartos para a economia de água: Contrapesos de cisternas (mecanismo de fechamento imediato à passagem de água quando se solta o mecanismo de descarga);
- h) usar nos chuveiros das casas de banho dos quartos para a economia de água: torneiras de enchimento ajustáveis para a regulação de altura de água;
- i) nas torneiras e chuveiros das casas de banho dos quartos empregar arejadores para a economia de água (reduz a tensão superficial da água durante a vazão da torneira e diminui os respingos e o desperdício de água);
- j) nas torneiras e chuveiros das casas de banho dos quartos empregar redutores do fluxo da água para a economia de água (dispositivo adicionado aos chuveiros para promover uma compensação de pressões de água dentro dos equipamentos, impedindo a passagem de um fluxo maior do que o pré-estabelecido).

#### **9.12 Programas de reposição de roupa de cama e/ou toalhas**

Deverão estar disponíveis programas específicos de atraso para a mudança de toalhas, roupa de cama ou outros itens, na qual solicita-se ao cliente reduzir a troca da roupa de cama e/ou toalhas nos quartos, com o fim de contribuir com o meio ambiente. Este sistema estará descrito em um local visível do quarto e será de fácil compreensão para o cliente e para o pessoal da limpeza